

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO
GESTIÓN PÚBLICA PARA EL DESARROLLO SOCIAL



**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DE LOS
CONTRIBUYENTES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
PILLCO MARCA, 2023**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
CIENCIAS POLÍTICAS**

**SUBLÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN GESTIÓN
PÚBLICA PARA EL DESARROLLO
SOCIAL**

TESISTA: PLEJO JUIPA, EDVIN
ASESOR: CANCHARI DE LA CRUZ, JOSUÉ

HUÁNUCO – PERÚ

2024

DEDICATORIA

Al Dios trino dador de la sabiduría e inteligencia en quien está mi fe y esperanza mientras me da la vida en esta tierra, a mi esposa quien es mi apoyo en todo momento para seguir adelante en todos mis proyectos.

A mis hijos Abdiel y Jahaziel, quienes son mi impulso para seguir adelante trabajando y velar por su bienestar y calidad de vida en todo momento.

A mis padres quienes me dieron el sustento durante los periodos precedentes para llegar a esta etapa de mi vida, por sus oraciones y consejos constantemente.

AGRADECIMIENTO

De una manera especial quiero agradecer a la EPG – UNHEVAL, por hacer posible la enseñanza y programaciones de manera eficiente y correcta de las clases durante el periodo de la pandemia así hacer posible los diferentes cursos del plan curricular de la maestría en gestión pública para el desarrollo social.

Asimismo, agradecer a los catedráticos de la EPG – UNHEVAL quienes me brindaron sus conocimientos durante el periodo de estudio de la maestría, de igual forma al Doctor CPC. Josué Canchari De la Cruz por su asesoramiento continuo en el desarrollo de la investigación.

De forma especial a mis docentes de Pregrado de la facultad de Ciencias Contables y Financieras – UNHEVAL, por las enseñanzas de superación brindadas durante el proceso de estudio en las aulas de la facultad.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de correlación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los contribuyentes en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca en el 2023. La población estuvo conformada por los 10 trabajadores de la gerencia de recaudación tributaria, y de las subgerencias de recaudación tributaria, de servicios y orientación tributaria, de fiscalización y control tributario y de ejecución coactiva para el estudio de la variable gestión administrativa, y de 15,637 individuos para el estudio de la variables satisfacción de los contribuyentes a partir de lo cual se trabajó con dos muestras que para la investigación estuvieron conformados por todos los trabajadores de la entidad para el caso de la primera variable en mención y de 375 individuos para el caso de la segunda variable. El tipo de investigación fue aplicado con enfoque cuantitativo, de nivel relacional y de diseño de investigación no experimental, transeccional. Para la recolección de los datos se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario que permitió medir ambas variables, gestión administrativa y satisfacción de los contribuyentes, por medio de sus dimensiones e indicadores, teniendo como unidad de medida la escala valorativa, “Nunca”, “Casi nunca”. “A veces”, “Casi siempre” y “Siempre”. Con el propósito de determinar la validez de los instrumentos se apeló al juicio de expertos y para la confiabilidad de los mismos se empleó el coeficiente alfa de Cronbach. La contrastación de la hipótesis se realizó mediante el estadístico de correlación de rangos Rho de Spearman (r_s). Los resultados muestran una correlación positiva moderada, con un coeficiente Rho de Spearman de 0.475 ($r_s = 47.5\%$) y un valor de significancia bilateral $\rho = 0,165$ mayor que α ($\alpha = 0.05$), esto es $16.5\% > 5\%$, lo que indica que no existe un nivel de significancia alto entre las variables de estudio gestión administrativa y satisfacción del contribuyente; aceptándose la hipótesis nula en virtud de que el nivel de significancia no es suficiente para admitir la hipótesis de investigación en el periodo de gestión 2023.

Palabras clave: Gestión administrativa, satisfacción del contribuyente, elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

ABSTRACT

The objective of this investigation was to determine the level of correlation between administrative management and taxpayer satisfaction in the District Municipality of Pillco Marca in 2023. The population was made up of the 10 workers of the tax collection management, and of the sub-management of tax collection, tax services and orientation, tax inspection and control and coercive execution for the study of the administrative management variable, and 15,637 individuals for the study of the taxpayer satisfaction variables from which work was done with two samples that for the investigation were made up of all the workers of the entity in the case of the first variable mentioned and of 375 individuals in the case of the second variable. The type of research was applied with a quantitative approach, at a relational level and with a non-experimental, transectional research design. To collect the data, the survey technique was used and the questionnaire was used as an instrument that allowed measuring both variables, administrative management and taxpayer satisfaction, through their dimensions and indicators, having as a unit of measurement the rating scale, “Never”, “Almost never”. “Sometimes”, “Almost always” and “Always”. In order to determine the validity of the instruments, expert judgment was used and Cronbach's alpha coefficient was used for their reliability. The hypothesis was tested using Spearman's Rho test statistic. The results show moderate positive correlation, with a moderate degree of correlation ($Rho = 0.475$) and bilateral significance = 0.165 ($\rho > 0.05$), with which the null hypothesis is accepted (H_0) and the research hypothesis is rejected (H_G). In conclusion, there is no significant relationship between administrative management and taxpayer satisfaction in the District Municipality of Pillco Marca in the period 2023.

Palabras clave: Administrative management, taxpayer satisfaction, tangible elements, reliability, responsiveness, security and empathy

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
ÍNDICE	vi
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	xiii
CAPÍTULO I. ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	16
1.1 FUNDAMENTACIÓN DEL PROBLEMA.....	16
1.2 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
1.2.1 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA	19
1.2.2 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	19
1.2.3 JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA	19
1.2.4 JUSTIFICACIÓN SOCIAL.....	19
1.2.5 IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.....	20
1.3 VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	20
1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	21
1.4.1 PROBLEMA GENERAL	21
1.4.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS	21
1.5 FORMULACIÓN DE OBJETIVOS.....	21
1.5.1 OBJETIVO GENERAL	21
1.5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	22
CAPÍTULO II. SISTEMA DE HIPÓTESIS	23
2.1 FORMULACIÓN DE LAS HIPÓTESIS	23
2.1.1 HIPÓTESIS GENERAL	23
2.1.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.....	23
2.2 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	25
2.2.1 VARIABLE X: GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	25
2.2.2 VARIABLE Y: SATISFACCIÓN DEL CONTRIBUYENTE.....	27
2.3 DEFINICIÓN OPERACIONAL DE VARIABLES.....	29

2.3.1	VARIABLE X: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	29
2.3.2	VARIABLE Y: SATISFACCIÓN DE LOS CONTRIBUYENTES	29
CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO.....		30
3.1	ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	30
3.1.1	ANTECEDENTES A NIVEL INTERNACIONAL	30
3.1.2	ANTECEDENTES A NIVEL NACIONAL	31
3.1.3	ANTECEDENTES A NIVEL LOCAL:	33
3.2	BASES TEÓRICAS	35
3.2.1	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	35
3.2.2	SATISFACCIÓN DE LOS CONTRIBUYENTES	46
3.3	BASES CONCEPTUALES	57
CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO.....		64
4.1	ÁMBITO	64
4.2	TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	64
4.2.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN	64
4.2.2	NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	65
4.3	POBLACIÓN Y MUESTRA	65
4.3.1	DESCRIPCIÓN DE LA POBLACIÓN	65
4.3.2	MUESTRA Y MÉTODO DE MUESTREO	66
4.3.3	CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN.....	67
4.4	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	68
4.5	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	69
4.5.1	TÉCNICAS	69
4.5.2	INSTRUMENTOS.....	70
4.6	TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	73
4.6.1	PARA EL PROCESAMIENTO DE DATOS	73
4.6.2	TÉCNICAS PARA EL ANÁLISIS DE DATOS	73
4.7	ASPECTOS ÉTICOS.....	74
CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....		75
5.1	ANÁLISIS DESCRIPTIVO	75
5.1.1	VARIABLE X: GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	76
5.1.2	VARIABLE Y: SATISFACCIÓN DEL CONTRIBUYENTE.....	96

5.2 ANÁLISIS INFERENCIAL Y/O CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	121
5.2.1 CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL	122
5.2.2 CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1	123
5.2.3 CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2	125
5.2.4 CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3	126
5.2.5 CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 4	127
5.2.6 CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 5	129
5.3 DISCUSIÓN DE RESULTADOS	130
5.4 APORTE CIENTÍFICO DE LA INVESTIGACIÓN	132
5.4.1 EN LO SOCIAL	132
5.4.2 EN LO ORGANIZACIONAL	133
CONCLUSIONES	134
SUGERENCIAS	136
REFERENCIAS.....	138

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Reporte de supervisión del libro de reclamaciones por unidad orgánica de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca del año 2023 acumulado al 31 de mayo....	18
Tabla 2 Elementos de la muestra de acuerdo al CAP de la Municipalidad distrital de Pillco Marca vigente en el periodo 2023	65
Tabla 3 Escala de valoración del estadístico alfa de Cronbach	71
Tabla 4 Estadístico de fiabilidad alfa de Cronbach: Gestión administrativa	72
Tabla 5 Estadístico de fiabilidad alfa de Cronbach: Satisfacción del contribuyente	72
Tabla 6 Resultados frecuenciales y porcentuales sobre documentos de gestión de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.....	76
Tabla 7 Resultados frecuenciales y porcentuales sobre identificación de acciones específicas en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca	77
Tabla 8 Resultados frecuenciales y porcentuales sobre la identificación de estrategias en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.....	78
Tabla 9 Resultados frecuenciales y porcentuales sobre planificación de procesos en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.....	80
Tabla 10 Resultados frecuenciales y porcentuales sobre la estructura organizativa de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.....	81
Tabla 11 Resultados frecuenciales y porcentuales sobre la comunicación entre las áreas responsables de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.....	82
Tabla 12 Resultados frecuenciales y porcentuales sobre manuales y funciones de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.....	84
Tabla 13 Resultados frecuenciales y porcentuales sobre simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.....	85
Tabla 14 Resultados frecuenciales y porcentuales sobre motivación constante en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.....	86

Tabla 15 Resultados frecuenciales y porcentuales sobre liderazgo directivo en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.....	87
Tabla 16 Resultados frecuenciales y porcentuales sobre comunicación efectiva en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.....	89
Tabla 17 Resultados frecuenciales y porcentuales sobre compromiso organizacional en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.....	90
Tabla 18 Resultados frecuenciales y porcentuales sobre evaluación de desempeño del personal en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca	91
Tabla 19 Resultados frecuenciales y porcentuales sobre evaluación de desempeño organizacional en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca	92
Tabla 20 Resultados frecuenciales y porcentuales sobre evaluación de cumplimiento de estándares y metas en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca	94
Tabla 21 Resultados frecuenciales y porcentuales sobre medidas correctivas en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.....	95
Tabla 22 Resultados frecuenciales y porcentuales sobre infraestructura de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.....	96
Tabla 23 Resultados frecuenciales y porcentuales sobre presentación de los empleados de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca	97
Tabla 24 Resultados frecuenciales y porcentuales sobre material informativo de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.....	99
Tabla 25 Resultados frecuenciales y porcentuales sobre Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC's) de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.....	100
Tabla 26 Resultados frecuenciales y porcentuales sobre cumplimiento de servicios prometidos en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca	102
Tabla 27 Resultados frecuenciales y porcentuales sobre actitud y disposición de los empleados de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca	103
Tabla 28 Resultados frecuenciales y porcentuales sobre comunicación efectiva en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.....	104

Tabla 29 Resultados frecuenciales y porcentuales sobre eficacia y eficiencia en la prestación de servicios en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.....	106
Tabla 30 Resultados frecuenciales y porcentuales sobre anticipación a las necesidades en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.....	107
Tabla 31 Resultados frecuenciales y porcentuales sobre atención oportuna en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.....	108
Tabla 32 Resultados frecuenciales y porcentuales sobre tiempo de espera en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.....	109
Tabla 33 Resultados frecuenciales y porcentuales sobre respuesta a quejas y reclamos en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.....	111
Tabla 34 Resultados frecuenciales y porcentuales sobre seguridad de los datos proporcionados en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca	112
Tabla 35 Resultados frecuenciales y porcentuales sobre transparencia en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.....	113
Tabla 36 Resultados frecuenciales y porcentuales sobre amabilidad y buen trato en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.....	115
Tabla 37 Resultados frecuenciales y porcentuales sobre experticia de los empleados en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.....	116
Tabla 38 Resultados frecuenciales y porcentuales sobre experticia de los empleados en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.....	117
Tabla 39 Resultados frecuenciales y porcentuales sobre horarios de atención en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.....	119
Tabla 40 Resultados frecuenciales y porcentuales sobre preocupación por los intereses del contribuyente en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca	120
Tabla 41 Escala de valores de correlación.....	122
Tabla 42 Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los contribuyentes en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca	122
Tabla 43 Relación entre la gestión administrativa y los elementos tangibles en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.....	123

Tabla 44 Relación entre la gestión administrativa y la fiabilidad en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca	125
Tabla 45 Relación entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.....	126
Tabla 46 Relación entre la gestión administrativa y la seguridad en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca	127
Tabla 47 Relación entre la gestión administrativa y la empatía en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca	129

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Proceso de gestión administrativa	35
Figura 2 Objetivos de la atención al contribuyente	47
Figura 3 Modelo SERVQUAL	48
Figura 4 Diseño de investigación correlacional.....	68
Figura 5 Documentos de gestión de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca	76
Figura 6 Identificación de acciones específicas en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca	77
Figura 7 Identificación de estrategias en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.....	79
Figura 8 Planificación de procesos en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca..	80
Figura 9 Estructura organizativa en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca	81
Figura 10 Comunicación entre las áreas responsables de atención y consulta al contribuyente de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca	83
Figura 11 Manuales y funciones en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca	84
Figura 12 Simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca	85
Figura 13 Motivación constante en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.....	86
Figura 14 Liderazgo directivo en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca	88
Figura 15 Comunicación efectiva en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca ...	89
Figura 16 Compromiso organizacional en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.....	90
Figura 17 Evaluación de desempeño del personal en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca	91
Figura 18 Evaluación de desempeño organizacional en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.....	93
Figura 19 Evaluación de cumplimiento de estándares y metas en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca	94

Figura 20 Medidas correctivas en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca	95
Figura 21 Infraestructura de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca	96
Figura 22 Presentación de los empleados de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca	98
Figura 23 Material informativo de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca	99
Figura 24 Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC's) de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca	100
Figura 25 Cumplimiento de servicios prometidos en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca	102
Figura 26 Actitud y disposición de los empleados de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca	103
Figura 27 Comunicación efectiva en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca .	104
Figura 28 Eficacia y eficiencia en la prestación de servicios en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca	106
Figura 29 Anticipación a las necesidades en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca	107
Figura 30 Atención oportuna en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.....	108
Figura 31 Tiempo de espera en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca	110
Figura 32 Respuestas a quejas y reclamos en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca	111
Figura 33 Seguridad de los datos proporcionados en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca	112
Figura 34 Transparencia en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.....	114
Figura 35 Amabilidad y buen trato en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca	115
Figura 36 Experticia de los empleados en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca	116
Figura 37 Experticia de los empleados en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca	118

Figura 38 Horarios de atención en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca	119
Figura 39 Preocupación por los intereses del contribuyente en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca	120

CAPÍTULO I. ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Fundamentación del problema

Históricamente desde la perspectiva de la ciudadanía, las entidades públicas se han caracterizado por su desempeño deficiente, altos niveles de ineficiencia, demoras de los trámites burocráticos, y en muchos casos falta de transparencia, es importante mencionar claro está, que esta percepción puede variar ampliamente de un país a otro y de una situación específica a otra. La tendencia, sin embargo, casi siempre se ha inclinado en mostrar la insatisfacción de los ciudadanos respecto de la calidad de los servicios prestados por las entidades públicas, y atribuyéndolo muchas veces a una deficiente capacidad de gestión. (Saravia, 2018)

Según una publicación de la OCDE (2022), en América Latina la situación anterior descrita no hace sino empeorar, tal es así que, según una encuesta incluida en la misma publicación, dos de cada cuatro ciudadanos tienen poca o ninguna confianza en sus gobiernos, estas cifras se han deteriorado desde niveles del 55% y 67% en 2022. La desconfianza ciudadana crece y está llevando a una desconexión entre sociedad e instituciones públicas, poniendo en riesgo así la cohesión social y evidenciando grandes niveles de insatisfacción ciudadana respecto de los bienes y servicios que le son suministrados por dichas instituciones.

Las estadísticas en el Perú muestran resultados similares a los de América Latina a pesar de las acciones adoptadas por el gobierno en su intento por procurar la modernización de la gestión del Estado y en consecuencia de sus instituciones, aun queda mucho por mejorar. En nuestro país los gobiernos locales tienen facultad de recaudación de tributos que se detallan en la Ley de Tributación Municipal.

Entre los intentos por mejorar la capacidad de gestión administrativa pública de los gobiernos locales y en consecuencia lograr mejores niveles de satisfacción de los usuarios de los servicios suministrados por las entidades públicas se podría mencionar al Plan de Incentivos a la Mejora de la Gestión y Modernización Municipal (en adelante PI) el cual es un instrumento del Presupuesto por Resultados (en adelante PpR) que viene siendo impulsado por el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) y está orientado a promover las condiciones que contribuyan con el crecimiento y desarrollo sostenible de la economía

local, incentivando a las municipalidades a la mejora continua y sostenible de la gestión local.

En el año 2014, se creó la Dirección de Tributación Subnacional, la misma que tiene entre sus funciones el formular los lineamientos de política tributaria, así también diseñar estrategias de asistencia técnica a favor de los gobiernos subnacionales, a fin de mejorar la recaudación de sus ingresos tributarios, fortaleciendo previamente sus procesos de gestión administrativa internos y en consecuencia los servicios de atención y orientación al contribuyente que provee. (MEF, 2015)

La gerencia de tributación y recaudación de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, tiene a su cargo básicamente la responsabilidad de obtener, lo que se conoce dentro del presupuesto municipal, como recursos directamente recaudados que financian en parte los gastos destinados a satisfacer las necesidades públicas de la población del distrito.

Las diversas dependencias responsables de brindar servicios de atención y consultoría a los contribuyentes, y que están en contacto directo con los mismos, tales como la subgerencia de recaudación tributaria, la subgerencia de servicios y orientación tributaria, la subgerencia de fiscalización y control tributario y la subgerencia de ejecución coactiva, mencionan contar con equipos de cómputo obsoletos, mobiliario en estado de conservación deficiente y un sistema de información desactualizado (elementos tangibles). A esta situación se suma un creciente número de quejas y reclamos de los usuarios sobre los servicios que brinda la gerencia de tributación y recaudación, así como sus subgerencias referentes a aspectos tales como el tiempo que tienen que esperar para ser atendidos (capacidad de respuesta), la actitud del personal responsable de la atención y orientación al contribuyente (fiabilidad), la experticia que demuestran los mismos sobre los temas materia de consulta (seguridad) y los horarios de atención (empatía) que en opinión de los usuarios de los servicios municipales demuestran poca comprensión hacia las necesidades de los mismos, por mencionar algunos.

Así lo demuestran los resultados sobre el reporte de supervisión del libro de reclamaciones de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca del año 2023 y actualizado hasta el 31 de mayo del año 2023,

Tabla 1

Reporte de supervisión del libro de reclamaciones por unidad orgánica de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca del año 2023 acumulado al 31 de mayo.

Áreas con mayor número de reclamos Municipalidad Distrital de Pillco Marca	Temas recurrentes materia de reclamo Municipalidad Distrital de Pillco Marca				Acumulado	Cantidad de quejas y/o reclamos atendidos	
	Trato inapropiado	Información insuficiente	Infraestructura y tecnologías deficientes	Demora en la atención		Frecuencial	%
Gerencia de Secretaría General	18	25	7	12	62	48	77%
Gerencia de Planeamiento y Presupuesto	3	12	2	7	24	16	67%
Gerencia de Administración y Finanzas	5	11	2	8	26	13	50%
Gerencia de Tributación y Recaudación	23	57	14	25	119	62	52%
Gerencia de Desarrollo Económico y Social	28	35	12	58	133	85	64%
Gerencia de Medio Ambiente	32	9	13	74	128	74	58%

Nota. Fuente subgerencia de trámite documentario.

Se puede observar que la gerencia de tributación y recaudación conjuntamente con la gerencia de desarrollo económico y social y la gerencia de medio ambiente son las tres dependencias municipales con mayor número de quejas y reclamos recibidos, y por ende mayores grados de insatisfacción, además de ser una de las dependencias con menor porcentaje de atención a dichos reclamos, llegando solo a un 52% de casos atendidos, es decir que apenas poco más de la mitad de las quejas y reclamos de los usuarios sobre los servicios prestados por la gerencia de tributación y recaudación de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca son atendidos.

A raíz de la problemática anterior descrita se plantea el presente estudio, el cual busca demostrar la existencia de alguna relación entre la gestión administrativa desarrollada por las gerencias y subgerencias encargadas de los servicios de atención y orientación a los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca y la satisfacción percibida por los mismos en su interacción con la entidad en mención; confiando en que los resultados que de aquí se obtengan permitan a los directivos o responsables de tomar decisiones en su caso, adoptar las medidas que correspondan a fin de mejorar la calidad del servicio público prestado.

1.2 Justificación e importancia de la investigación

1.2.1 Justificación práctica

El estudio ofrece recomendaciones prácticas y orientaciones a las Municipalidades y a los representantes de la gestión administrativa, con el objetivo de ayudarles a implementar políticas prácticas que fomenten una relación más sólida y satisfactoria con los contribuyentes. Esto podría tener un impacto significativo en la calidad de los servicios municipales, la confianza en la institución y la percepción general de la ciudadanía sobre el desempeño del gobierno local.

1.2.2 Justificación teórica

Los resultados de la presente investigación permiten ampliar conceptos y conocimientos del desarrollo de la gestión administrativa y su relación con la satisfacción de los contribuyentes, tomando como referencia los resultados obtenidos del estudio aplicado en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca. También proporciona nuevas ideas y recomendaciones para futuros estudios e investigaciones.

1.2.3 Justificación metodológica

En la presente investigación se usaron metodologías validadas de la investigación científica, entre las que se pueden mencionar: el desarrollo del marco teórico de las variables gestión administrativa y satisfacción del contribuyente, la aplicación de los instrumentos de recolección de datos que permitirán poder contrastar la hipótesis con los objetivos propuestos y determinar la relación de la gestión administrativa con la satisfacción de los contribuyentes en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, en el periodo 2023.

1.2.4 Justificación social

A medida que las demandas de los ciudadanos y las expectativas sobre los servicios públicos aumentan, es esencial que las entidades públicas como en el caso de la entidad objeto de estudio de la presente investigación, las municipalidades, se enfoquen en implementar prácticas administrativas solidas que aseguren la calidad de los servicios que prestan y que en consecuencia resulten en la satisfacción de los usuarios de dichos servicios.

1.2.5 Importancia de la investigación

El presente estudio sustenta su importancia sobre los beneficios que aportaron los resultados que a partir del mismo se obtengan, pues en el caso de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca se ha proporcionado información valiosa sobre la eficacia de sus prácticas y procedimientos administrativos, permitiendo del mismo modo determinar si dichas prácticas y procedimientos se han enfocado de manera óptima a fin de brindar los servicios requeridos por los contribuyentes, además de identificar posibles áreas de mejora en la gestión administrativa, contribuyendo a la optimización de los procesos internos, reducción de la burocracia y el aumento de niveles de eficiencia en la prestación de servicios municipales.

Por otro lado, al analizar los niveles de satisfacción de los contribuyentes, se obtuvo una visión clara de cómo son percibidos, en cuanto a su calidad, los servicios brindados por la entidad, permitiendo identificar las expectativas y necesidades de los contribuyentes, así como detectar posibles deficiencias en la atención y trámites administrativos. Los resultados de esta investigación sirven de base para implementar mejoras que conduzcan a una mayor satisfacción de los contribuyentes, fortaleciendo así la relación entre la municipalidad y la comunidad a la que representa.

1.3 Viabilidad de la investigación

Respecto a la viabilidad del presente trabajo de investigación se puede mencionar lo siguiente:

- a) Se ha contado con la disposición de recursos financieros presupuestados, además de recursos humanos suficientes y competentes que servirán de apoyo en los procesos de la investigación en los que serán requeridos.
- b) Se ha contado con el consentimiento y la participación del personal de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca para poder interactuar con los mismos y con sus contribuyentes por medio de la aplicación de técnicas e instrumentos de medición, necesarios para llevar a cabo el estudio.
- c) Asimismo, el presente estudio se ha validado a través de un enfoque metodológico apropiado, en pos de hallar la solución a la problemática planteada.

1.4 Formulación del problema

1.4.1 Problema General:

PG: ¿Cómo se relaciona la gestión administrativa con la satisfacción de los contribuyentes en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca en el periodo 2023?

1.4.2 Problemas Específicos:

Pe1: ¿De qué manera la gestión administrativa se relaciona con los elementos tangibles percibidos por los contribuyentes en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca en el periodo 2023?

Pe2: ¿De qué manera la gestión administrativa se relaciona con la fiabilidad percibida por los contribuyentes en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca en el periodo 2023?

Pe3: ¿De qué manera la gestión administrativa se relaciona con la capacidad de respuesta percibida por los contribuyentes en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca en el periodo 2023?

Pe4: ¿De qué manera la gestión administrativa se relaciona con la seguridad percibida por los contribuyentes en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca en el periodo 2023?

Pe5: ¿De qué manera la gestión administrativa se relaciona con la empatía percibida por los contribuyentes en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca en el periodo 2023?

1.5 Formulación de objetivos

1.5.1 Objetivo General

OG: Determinar el nivel de relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los contribuyentes en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca el periodo 2023.

1.5.2 Objetivos Específicos

- Oe1: Demostrar de qué manera gestión administrativa se relaciona con los elementos tangibles percibidos por los contribuyentes en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca en el periodo 2023.
- Oe2: Determinar de qué manera la gestión administrativa se relaciona con la fiabilidad percibida por los contribuyentes en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca en el periodo 2023.
- Oe3: Determinar de qué manera la gestión administrativa se relaciona con la capacidad de respuesta percibida por los contribuyentes en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca en el periodo 2023.
- Oe4: Determinar de qué manera la gestión administrativa se relaciona con la seguridad percibida por los contribuyentes en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca en el periodo 2023.
- Oe5: Determinar de qué manera la gestión administrativa se relaciona con la empatía percibida por los contribuyentes en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca en el periodo 2023.

CAPÍTULO II. SISTEMA DE HIPÓTESIS

2.1 Formulación de las hipótesis

2.1.1 Hipótesis general

HG: La gestión administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción de los contribuyentes en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, en el periodo 2023.

Ho: La gestión administrativa no se relaciona significativamente con la satisfacción de los contribuyentes en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, en el periodo 2023.

2.1.2 Hipótesis específicas

He1: La gestión administrativa se relaciona significativamente con los elementos tangibles percibidos por los contribuyentes en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, en el periodo 2023.

Ho1: La gestión administrativa no se relaciona significativamente con los elementos tangibles percibidos por los contribuyentes en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, en el periodo 2023.

He2: La gestión administrativa se relaciona significativamente con la fiabilidad percibida por los contribuyentes en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, en el periodo 2023.

Ho2: La gestión administrativa no se relaciona significativamente con la fiabilidad percibida por los contribuyentes en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, en el periodo 2023.

He3: La gestión administrativa se relaciona significativamente con la capacidad de respuesta percibida por los contribuyentes en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, en el periodo 2023.

Ho3: La gestión administrativa no se relaciona significativamente con la capacidad de respuesta percibida por los contribuyentes en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, en el periodo 2023.

- He4: La gestión administrativa se relaciona significativamente con la seguridad percibida por los contribuyentes en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, en el periodo 2023.
- Ho4: La gestión administrativa no se relaciona significativamente con la seguridad percibida por los contribuyentes en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, en el periodo 2023.
- He5: La gestión administrativa se relaciona significativamente con la empatía percibida por los contribuyentes en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, en el periodo 2023.
- Ho5: La gestión administrativa no se relaciona significativamente con la empatía percibida por los contribuyentes en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, en el periodo 2023.

2.2 Operacionalización de variables

2.2.1 Variable X: Gestión administrativa

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas / instrumentos
<p>La gestión administrativa es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos humanos, financieros y materiales de una organización, y que, en conjunto, estos elementos de la gestión administrativa se combinan para garantizar una gestión efectiva de los recursos y el logro de los objetivos de la organización, promoviendo la eficiencia, la eficacia y la adaptabilidad en un entorno</p>	<p>Esta variable está organizada en tres dimensiones: Planeación, organización, dirección y control, cada una de las dimensiones cuenta con indicadores que servirán para la formulación de los ítems en el cuestionario con las escalas de puntuación valorativa de: 1) nunca, 2) casi nunca, 3) a veces, 4) casi siempre y 5) siempre.</p>	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> • Documentos de gestión • Identificación de acciones específicas • Identificación de estrategias • Planificación de procesos 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Considera que los documentos de gestión han sido elaborados de manera que permitan asegurar la eficacia de los servicios prestados al contribuyente? • ¿La entidad identifica las acciones específicas necesarias para asegurar la calidad de los servicios prestados a los contribuyentes? • ¿La entidad identifica las estrategias necesarias para asegurar la calidad de los servicios prestados a los contribuyentes? • ¿La entidad procura la planificación de los procesos de los servicios de atención y consulta al contribuyente de manera que aseguren la calidad en su prestación? 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta/ Cuestionario
		Organización	<ul style="list-style-type: none"> • Estructura organizativa de la entidad • Comunicación entre las áreas responsables • Manuales y funciones • Simplificación administrativa 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Considera que la estructura organizativa de la entidad permite una atención eficiente respecto a los servicios de atención y consulta prestados a los contribuyentes? • ¿Considera que la comunicación entre las áreas responsables de atención y consulta al contribuyente es efectiva de manera que aseguran la prestación de un servicio de calidad para el mismo? • ¿Considera que los manuales de organización y funciones contribuyen a definir roles y responsabilidades en el desempeño de los servicios prestados a los contribuyentes? • ¿Considera que la entidad promueve la simplificación administrativa de los servicios prestados a los contribuyentes de manera que se agilicen los procesos y se reduzca la burocracia? 	
		Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Motivación constante • Liderazgo directivo 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Considera que los directivos de la entidad procuran un ambiente de trabajo motivador? • ¿En su opinión los directivos de la entidad manifiestan capacidades de liderazgo para el logro de los objetivos organizacionales? 	

cambiante.
(Robbins y
Coulter, 2010)

	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación efectiva • Compromiso organizacional 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Considera que los directivos promueven una comunicación efectiva entre los responsables de atención y consultoría a los contribuyentes a fin de que puedan prestar un servicio que satisfaga las necesidades de los mismos? • ¿Considera que la entidad fomenta el compromiso organizacional en sus empleados de manera que se esfuercen en brindar un servicio de calidad a los usuarios?
Control	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de desempeño del personal • Evaluación de desempeño organizacional • Evaluación de cumplimiento de estándares y metas • Medidas correctivas 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿En su opinión la entidad garantiza la evaluación de desempeño del personal responsable de los servicios de atención al contribuyente? • ¿Considera que la entidad procura la evaluación de desempeño en su interacción como organización con los usuarios de los servicios de atención y consultoría al contribuyente? • ¿Considera que la entidad establece estándares y metas realistas y medibles sobre la calidad del servicio y satisfacción del contribuyente? • ¿Considera que las medidas correctivas adoptadas por la entidad son suficientes para corregir las deficiencias detectadas y prevenir su recurrencia en el futuro?

2.2.2 Variable Y: Satisfacción del contribuyente

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas/ instrumentos
La satisfacción del contribuyente se refiere a la percepción del cumplimiento por parte de la administración tributaria de las expectativas del contribuyente en cuanto a la calidad del servicio recibido y al rendimiento percibido en la gestión de impuestos, de esta manera los contribuyentes confían en que la administración actúa de manera justa y equitativa en la aplicación de las leyes tributarias	Esta variable está organizada en tres dimensiones: Rendimiento percibido, expectativas y confianza, cada una de las dimensiones cuenta con indicadores que servirán para la formulación de los ítems en el cuestionario con las escalas de puntuación valorativa de: 1) nunca, 2) casi nunca, 3) a veces, 4) casi siempre y 5) siempre.	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura • Presentación de los empleados • Material informativo • TIC's 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Considera que la infraestructura de la entidad es cómoda y segura? • ¿Considera que la presentación personal de los empleados de la entidad refleja adecuadamente el profesionalismo y la calidad de los servicios que brinda? • ¿Considera que el material informativo proporcionado por la entidad cumple efectivamente su función al proporcionar información útil y relevante? • ¿Considera que tecnologías de la información que la entidad pone a disposición de los usuarios son efectivas y facilitan su interacción con la misma? 	• Encuesta/ Cuestionario
		Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento del servicio prometido • Actitud y disposición • Comunicación efectiva • Eficiencia y eficacia en el servicio prestado 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿En base a su experiencia como usuario, considera que esta entidad ha cumplido con los servicios y compromisos que ha prometido? • ¿Desde su perspectiva como usuario, considera que la actitud y disposición de los empleados genera confianza en los usuarios para interactuar con la entidad y resolver sus necesidades de manera satisfactoria? • ¿Basándonos en su experiencia como usuario, considera que los empleados se comunican de manera efectiva, clara y comprensible, brindando la información necesaria y resolviendo las consultas o inquietudes de los usuarios de manera satisfactoria? • ¿Desde su experiencia como usuario, percibe que la eficacia y la eficiencia en la prestación de los servicios por parte de esta entidad genera confianza y satisfacción en usted como usuario? 	
		Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Anticipación a las necesidades • Atención oportuna 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿En su interacción con esta entidad, percibe que la misma se anticipa y responde a sus necesidades de manera proactiva? • ¿Desde su experiencia como usuario, considera que la entidad responde de manera ágil y rápida a sus consultas, solicitudes o 	

<p>y en la protección de sus derechos como contribuyentes. (Armijo y Espada, 2014)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de espera • Respuesta a quejas y reclamos 	<p>requerimientos, evitando demoras innecesarias y soluciones oportunas?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Considera que la entidad gestiona eficientemente los tiempos de espera, minimizando las demoras y brindando una atención fluida y expedita? • ¿En relación a su experiencia al presentar quejas o reclamos a esta entidad, considera que se han brindado respuestas claras y soluciones adecuadas en un tiempo razonable?
<p>Seguridad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad de los datos proporcionados • Transparencia • Amabilidad y buen trato • Experticia de los empleados 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Considera que la entidad implementa medidas adecuadas para proteger sus datos y garantizar su privacidad frente a posibles accesos no autorizados o uso indebido? • ¿Desde su perspectiva como usuario, considera que la entidad proporciona información clara, accesible y verificable sobre los procesos de los servicios de atención y consulta al contribuyente? • ¿Basándonos en su experiencia como contribuyente, considera que los empleados se muestran atentos, respetuosos y dispuestos a ayudar en sus interacciones con usted? • ¿La experticia y competencia de los empleados le generan seguridad y confianza al interactuar con la entidad?
<p>Empatía</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atención individualizada • Horarios de atención • Preocupación por los intereses del contribuyente 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Desde su experiencia como usuario, considera que los empleados se esfuerzan por comprender sus necesidades individuales y en consecuencia brindarle un trato personalizado? • ¿Considera que la entidad ha establecido horarios que se ajustan a las necesidades y disponibilidad de los usuarios? • ¿Desde su experiencia como usuario, considera que la entidad muestra un genuino interés en comprender sus necesidades y en buscar soluciones que satisfagan sus expectativas?

2.3 Definición operacional de variables

2.3.1 Variable X: Gestión administrativa

Esta variable está organizada en cuatro dimensiones: Planeación, organización, dirección y control, cada una de las dimensiones cuenta con indicadores que servirán para la formulación de los ítems en el cuestionario con las escalas de puntuación valorativa de: 1) nunca, 2) casi nunca, 3) a veces, 4) casi siempre y 5) siempre.

2.3.2 Variable Y: Satisfacción de los contribuyentes

Esta variable está organizada en cinco dimensiones: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatí; cada una de las dimensiones cuenta con indicadores que servirán para la formulación de los ítems en el cuestionario con las escalas de puntuación valorativa de: 1) nunca, 2) casi nunca, 3) a veces, 4) casi siempre y 5) siempre.

CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO

3.1 Antecedentes de la investigación

3.1.1 Antecedentes a nivel internacional

Rosas (2018), aspirante al grado de maestro, en su estudio sobre medición de la calidad del servicio PAAI en la facultad de administración de empresas de la USTA Tunja, concluye que: en la encuesta aplicada a una muestra de estudiantes de la facultad de administración de empresas tuvo en cuenta cinco dimensiones: tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. En términos generales los estudiantes percibieron que la universidad cumplía con sus expectativas en gran medida en cada uno de estos ítems, sin embargo es posible mejorar, y en especial deseable en el ítem de capacidad de respuesta, que presentó el porcentaje más bajo de satisfacción con el servicio entre los estudiantes; tal es así que de los resultados respecto a cada dimensión se evidencia que el 89.65% de los estudiantes percibieron que sus expectativas sobre los elementos tangibles se cumplieron, manifestando particular agrado con la actualización del software que se pone a su disposición; el 85.66% de los estudiantes percibieron que sus expectativas sobre la confiabilidad se cumplieron, manifestando particular agrado con la capacidad de enseñanza de los docentes; el 78.16% de los estudiantes percibieron que sus expectativas sobre la capacidad de respuesta se cumplieron, manifestando que son necesarias mejoras respecto a la disposición y capacitación del personal administrativo y docente para atender a los estudiantes; el 85.66% de los estudiantes percibieron que sus expectativas sobre la seguridad se cumplieron, manifestando alta satisfacción con el conocimiento de los docentes sobre reglas y procedimientos; y finalmente el 80.5% de los estudiantes percibieron que sus expectativas sobre la empatía se cumplieron.

Márquez y Cuesta (2019), aspirantes al grado de maestros, en su estudio sobre valoración de la calidad del servicio y satisfacción de los estudiantes de la Institución Universitaria Bellas Artes y Ciencias de Bolívar (UNIBAC), concluyen que: a partir de las ocho dimensiones propuestas, calidad del servicio, empatía y seguridad son las que inciden directamente sobre la satisfacción estudiantil, por lo que se infiere que los factores fundamentales para lograr niveles deseables de satisfacción estudiantil en UNIBAC corresponden a la seguridad en las instalaciones aulas, laboratorios, talleres, y salas con conectividad a internet, la amabilidad del personal administrativo, la amabilidad del

personal de servicios generales, la calidad del contenido curricular del programa, las estrategias pedagógicas empleadas por los docentes, la calidad investigativa del programa y la calidad de los servicios de Bienestar Universitario.

Galindo (2021), aspirante al grado de maestro, en su estudio sobre estimación del impacto de mejoras a la calidad de servicio de una empresa de distribución logística en el comportamiento de sus clientes, concluye que: los tiempos de demora de los envíos, así como los de despacho, tienen un efecto negativo en la probabilidad de compra del cliente sin importar sin ser relevante las preferencias de estos, por lo cual es importante invertir en la mejora de estos aspectos para asegurar una mayor retención de los consumidores que posee la empresa; una de las limitaciones sobre los modelos de pronóstico sobre la calidad de servicio de los consumidores es que solo consideran la información de la calidad de servicio anterior observada por el cliente, pero no tienen en consideración otras variables que podrían afectar su creencia sobre la calidad de servicio del siguiente pedido, como podría ser el peso del paquete a enviar, la distancia que debe recorrer, el volumen del envío, entre otras variables, ya que por ejemplo un consumidor podría dar menor peso a la demora de un envío que debe recorrer una mayor distancia, que a otro con el mismo tiempo de demora, pero que recorre a una distancia menor.

3.1.2 Antecedentes a nivel nacional

Baveton (2021), aspirante al grado de doctora, en su estudio sobre gestión de calidad y servicio y su influencia en la satisfacción de los contribuyentes en una municipalidad de Lima Este, 2021, concluye que: existe una influencia muy alta de las variables gestión de calidad y servicio con respecto a la variable satisfacción de los contribuyentes en base a un nivel de significancia de $p = 0.000$ y un R-cuadrado de Nagelkerke de 0.917 además del resultado de las estimaciones de parámetro con el valor de Wald de 201,157; además se determinó la influencia significativa alta de la gestión de calidad y servicio en el rendimiento percibido por los contribuyentes en base a un nivel de significancia de $p = 0.000$ y un R-cuadrado de Nagelkerke de 0.849 además del resultado de las estimaciones de parámetro con el valor de Wald de 298,230; así también se determinó la incidencia significativa moderada de la gestión de calidad y servicio en las expectativas de los contribuyentes en base a un nivel de significancia de $p = 0.000$ y un R-cuadrado de Nagelkerke de 0.707 además del resultado de las estimaciones de parámetro con el valor de Wald de 25,560; y finalmente se estableció la incidencia significativa moderada de la

gestión de calidad y servicio en la confianza de los contribuyentes en base a un nivel de significancia de $p = 0.000$ y un R-cuadrado de Nagelkerke de 0.658 además del resultado de las estimaciones de parámetro con el valor de Wald de 7,531.

Coronado (2019), aspirante al grado de maestra, en su estudio sobre relación entre calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad Distrital de la Huaca – Paita, 2019, concluye que: se determinó la existencia de una correlación directa y moderada entre la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad Distrital de La Huaca – Paita, lo que implica que responder a las expectativas de los contribuyentes se traduce en mayores niveles de satisfacción de los mismos; la relación entre la fiabilidad de la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente es directa y moderada, lo que significa que la ejecución del servicio se debe dar de forma cuidadosa y fiable; por otra parte la relación entre la capacidad de respuesta de la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente es directa y moderada, lo que significa que la entidad debe procurar disposición y voluntad en los servicios que brinda; asimismo la relación entre la seguridad de la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente es directa y moderada, lo que significa que la entidad debe proyectar credibilidad y confianza respecto a los servicios que presta a la colectividad; por otro lado la relación entre la empatía de la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente es directa y moderada, lo que significa que la entidad debe procurar la atención personalizada y manifestar interés por satisfacer las necesidades de sus usuarios; y por último el nivel de correlación entre los elementos tangibles y la satisfacción del contribuyente es bajo, lo que significa que la infraestructura y la imagen del personal tiene relación directa con la satisfacción del usuario pero no es fundamental.

Según Barrera e Ysuiza (2018), aspirantes al grado de maestros, en su estudio sobre gestión administrativa y calidad de servicio al contribuyente de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018, concluyen que: se ha determinado un nivel de correlación significativo entre la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas y la calidad del servicio prestado en favor de los contribuyentes, pues se ha precisado un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.872; del mismo modo se ha demostrado un nivel de correlación significativa entre la planeación administrativa y la calidad del servicio prestado en favor de los contribuyentes, lo que se ve reflejado en un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.872; en la misma línea se ha

comprobado un nivel de correlación significativa entre la organización administrativa y la calidad del servicio prestado en favor de los contribuyentes, lo que se traduce en un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.895; se demostró una significativa correlación entre la dirección administrativa y la calidad del servicio prestado en favor de los contribuyentes, lo que se confirma con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.718.

3.1.3 Antecedentes a nivel local:

Según Accilio (2018), aspirante al grado de maestro, en su estudio sobre la calidad del servicio administrativo y cómo influye en la satisfacción de los estudiantes de la escuela de posgrado, UNHEVAL – Huánuco, año 2017, concluye que: la calidad del servicio administrativo influye en la satisfacción del estudiante de la escuela de Posgrado de la UNHEVAL de forma directa, considerando que el 89.1% de la variación de la satisfacción del estudiante está explicada por la calidad del servicio; la atención de la biblioteca influye en la satisfacción de los estudiantes de la escuela de posgrado de manera directa; la atención de la secretaría influye en la satisfacción de los estudiantes de la escuela de posgrado de manera directa; la atención de la unidad académica influye en la satisfacción de los estudiantes de la escuela de posgrado de manera directa; la atención de la unidad de trámite documentario influye en la satisfacción de los estudiantes de la escuela de posgrado de manera directa; los elementos tangibles influyen en la satisfacción de los estudiantes de la escuela de posgrado de manera directa.

Según Palacios (2021), aspirante al grado de maestro, en su estudio sobre la calidad del servicio del transporte aéreo y su influencia en la satisfacción de los clientes en la ciudad de Huánuco 2019, concluye que: se acepta la hipótesis alterna que confirma que la calidad del servicio de transporte aéreo incide en la satisfacción de los clientes en la ciudad de Huánuco, lo que se corrobora con el coeficiente de 0.331 obtenido de aplicar la prueba Rho de Spearman y que se traduce en la existencia de una correlación positiva baja; del mismo modo se acepta la hipótesis alterna que confirma que los elementos tangibles de la calidad del servicio de transporte aéreo inciden en la satisfacción de los clientes en la ciudad de Huánuco, lo que se corrobora con el coeficiente de 0.409 obtenido de aplicar la prueba Rho de Spearman y que se traduce en la existencia de una correlación positiva moderada; así también se acepta la hipótesis alterna que confirma que la fiabilidad de la calidad del servicio del transporte aéreo incide en la satisfacción de los clientes en la

ciudad de Huánuco, lo que se corrobora con el coeficiente de 0.446 obtenido de aplicar la prueba Rho de Spearman y que se traduce en la existencia de una correlación positiva moderada; además se acepta la hipótesis alterna que confirma que la capacidad de respuesta de la calidad del servicio de transporte aéreo incide en la satisfacción de los clientes en la ciudad de Huánuco, lo que se corrobora con el coeficiente de 0.513 obtenido de aplicar la prueba Rho de Spearman y que se traduce en la existencia de una correlación positiva moderada; igualmente se acepta la hipótesis alterna que confirma que la seguridad de la calidad del servicio del transporte aéreo incide en la satisfacción de los clientes en la ciudad de Huánuco, lo que se corrobora con el coeficiente de 0.355 obtenido de aplicar la prueba Rho de Spearman y que se traduce en la existencia de una correlación positiva baja; y finalmente se acepta la hipótesis alterna que confirma que la empatía de la calidad del servicio del transporte aéreo incide en la satisfacción de los clientes en la ciudad de Huánuco, lo que se corrobora con el coeficiente de 0.564 obtenido de aplicar la prueba Rho de Spearman y que se traduce en la existencia de una correlación positiva moderada.

Según López (2018), aspirante al grado de maestro, en su estudio sobre la gestión del talento humano y la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, concluye que: la gestión del talento humano se relaciona significativamente con la calidad del servicio público proporcionado por la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, lo que pudo comprobarse con un coeficiente de correlación de Spearman cuyo valor de 0.969 valida la existencia de una correlación positiva muy alta; además se estableció que el conocimiento de los servidores públicos se relaciona con la calidad de los servicios públicos, lo que pudo comprobarse con un coeficiente de correlación de Spearman cuyo valor de 0.902 valida la existencia de una correlación positiva muy alta; del mismo modo se determinó que las habilidades de los servidores públicos se relaciona con la calidad de los servicios públicos, lo que pudo comprobarse con un coeficiente de correlación de Spearman cuyo valor de 0.900 valida la existencia de una correlación positiva alta; y por último se confirmó que las actitudes de los servidores públicos se relaciona con la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, lo que pudo comprobarse con un coeficiente de correlación de Spearman cuyo valor de 0.792 valida la existencia de una correlación positiva alta.

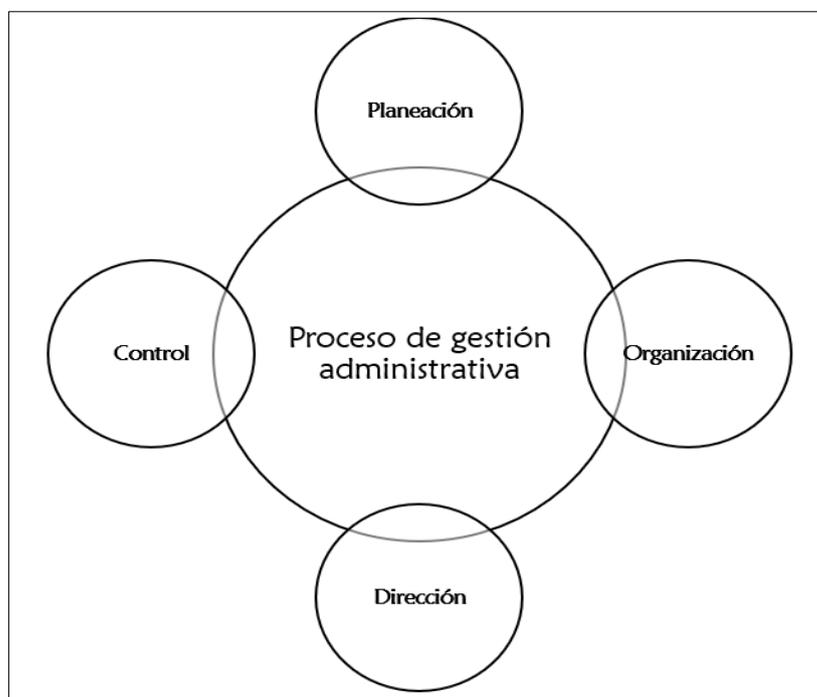
3.2 Bases teóricas

3.2.1 Gestión administrativa

La gestión administrativa es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos humanos, financieros y materiales de una organización, y que, en conjunto, estos elementos de la gestión administrativa se combinan para garantizar una gestión efectiva de los recursos y el logro de los objetivos de la organización, promoviendo la eficiencia, la eficacia y la adaptabilidad en un entorno cambiante. (Robbins y Coulter, 2010)

Figura 1

Proceso de gestión administrativa



Nota. Adaptado de Robbins y Coulter (2010), Administración (p. 18)

Planificación

Koontz et al., (2012), mencionan que, si se desea que el esfuerzo colectivo se haga efectivo, los involucrados deben conocer que se espera que cumplan. Esta es la función de la planeación, el pilar de todas las funciones gerenciales consistente en identificar misiones y objetivos, y en base a los mismos decidir las acciones que permitirán su realización, esto requiere tomar decisiones, esto es seleccionar una acción entre otras

igual de prometedoras, de esta manera los planes proporcionarán una perspectiva de los objetivos que se quieren lograr.

Documentos de gestión

Los documentos de gestión son herramientas utilizadas en el proceso de planificación administrativa para organizar, comunicar y controlar las actividades y los recursos de una organización. Estos documentos son utilizados para establecer objetivos, definir estrategias, asignar responsabilidades y dar seguimiento al progreso y los resultados de las acciones planificadas. (Vera, 2017)

Algunos de los documentos de gestión mas comunes dentro del proceso de planificación administrativa son los siguientes:

- Plan Estratégico
- Plan Operativo
- Presupuesto
- Manual de procedimientos
- Informes de gestión
- Políticas y normativas

Estos documentos de gestión son herramientas clave para la planificación administrativa, ya que proporcionan una guía clara y un marco de referencia para el logro de los objetivos organizacionales. Facilitan la comunicación, la coordinación y el control de las actividades, permitiendo una gestión eficiente y efectiva de los recursos y el cumplimiento de las metas establecidas.

Identificación de acciones específicas

Es una etapa clave dentro del proceso planificación administrativa. Consiste en identificar y definir las acciones concretas que se deben llevar a cabo para alcanzar los objetivos establecidos en el plan. (Koontz et al., 2012)

En esta etapa, se toman en cuenta los objetivos generales y se desglosan en acciones más detalladas y específicas. Estas acciones deben ser claras, alcanzables, medibles y estar alineadas con la estrategia y los recursos disponibles. Algunas características importantes de la identificación de acciones específicas son:

- Claridad

- Alcance
- Medibilidad
- Alineación
- Secuencia
- Asignación de responsabilidades

La identificación de acciones específicas es fundamental para convertir los objetivos generales en tareas concretas y realizables. Estas acciones representan los pasos que se deben dar para alcanzar los resultados deseados y permiten una gestión efectiva del plan, asegurando que se realicen las acciones necesarias para lograr los objetivos establecidos.

Identificación de estrategias

Consiste en identificar las estrategias o enfoques que se utilizarán para alcanzar los objetivos establecidos en el plan.

Las estrategias son planes generales o cursos de acción diseñados para dirigir los recursos y esfuerzos de la organización hacia el logro de los objetivos. Estas estrategias se desarrollan en función de las necesidades y circunstancias específicas de la organización, así como el entorno en el que opera. (Koontz et al., 2012)

Algunos aspectos importantes de la identificación de estrategias son:

- a) Análisis:** implica realizar un análisis exhaustivo del entorno interno y externo de la organización. Esto incluye evaluar los recursos disponibles, las capacidades internas, las fortalezas y debilidades, así como las oportunidades y amenazas del entorno.
- b) Objetivos:** las estrategias deben estar alineadas con los objetivos establecidos en el plan. Deben contribuir directamente a su logro y estar concordancia con la visión y misión de la organización.
- c) Flexibilidad:** las estrategias deben ser flexibles y adaptativas, ya que el entorno empresarial está en constante cambio. Deben permitir ajustes y modificaciones a medida que se desarrolla el plan y se obtienen nuevos datos y aprendizajes.
- d) Coherencia:** las estrategias deben ser coherentes entre sí y con la visión global de la organización. Deben ser interconectadas y complementarse mutuamente para lograr un enfoque integrado y consistente.

- e) **Recursos:** Las estrategias deben tener en cuenta los recursos necesarios para su implementación. Se debe evaluar la disponibilidad de recursos financieros, humanos, tecnológicos y materiales, y asegurarse de que sean adecuados para llevar a cabo las estrategias propuestas.
- f) **Evaluación y seguimiento:** las estrategias deben ser evaluadas y monitoreadas de manera continua. Se deben establecer indicadores clave de desempeño para evaluar su efectividad y realizar ajustes si es necesario.

Planificación de procesos

Consiste en identificar las necesidades y expectativas de los usuarios, establecer los estándares de calidad del servicio, determinar los recursos necesarios y diseñar los procesos y procedimientos que permitan atender de manera efectiva y eficiente a los usuarios. (Beltrán et al., 2002)

Algunas acciones clave involucradas en la planificación de procesos de servicios de atención a los usuarios incluyen:

- a) **Identificar las necesidades de los usuarios:** comprender las necesidades, expectativas y preferencias de los usuarios es fundamental para diseñar procesos de atención que satisfagan sus requerimientos. Esto implicar realizar investigaciones, encuestas o recopilar datos para obtener información precisa sobre las demandas y expectativas de los usuarios.
- b) **Establecer estándares de calidad del servicio:** definir los criterios y estándares de calidad del servicio que se espera ofrecer a los usuarios. Estos estándares pueden incluir tiempos de respuesta, nivel de personalización, resolución de problemas, cortesía en la atención, entre otros aspectos relevantes para la satisfacción del usuario.
- c) **Diseñar los procesos de atención:** una vez que se comprenden las necesidades de los usuarios y se establecen los estándares de calidad, se diseñan los procesos de atención que permitirán cumplir con dichos estándares. Esto implica definir las etapas y actividades necesarias para brindar el servicio, determinar los roles y responsabilidades del personal involucrado, y establecer los flujos de trabajo adecuados.
- d) **Establecer mecanismos de seguimiento y mejora continua:** una vez implementados los procesos de atención, es necesario establecer mecanismos de

seguimiento y evaluación para medir la eficacia y eficiencia de los mismos. Esto puede incluir la recopilación de feedback de los usuarios, la realización de encuestas de satisfacción, el monitoreo de indicadores clave y la identificación de áreas de mejora para optimizar los procesos de atención.

Organización

De acuerdo con Koontz et al., (2012), el término organización supone una estructura intencional y formal de funciones o puestos. En primer término, implica que las personas que laboran en conjunto deben desempeñar ciertas funciones, segundo las funciones que serán realizadas deben diseñarse con antelación para asegurar que quienes deban efectuarlas lo hagan de manera coordinada, colectiva, asegurando niveles de eficiencia, efectividad y eficacia.

Estructura organizativa de la entidad

Es la forma en que se organiza internamente para llevar a cabo sus actividades y alcanzar sus objetivos. Es la distribución de responsabilidades, autoridad y comunicación dentro de la organización. (Koontz et al., 2012)

La estructura organizativa define la jerarquía de niveles y roles dentro de la entidad, establece las relaciones de subordinación y coordinación, y determina como se toman las decisiones y se lleva a cabo el flujo de trabajo. También establece los canales de comunicación, las unidades o departamentos funcionales y la asignación de recursos.

Algunos aspectos clave de la estructura organizativa incluyen:

- Jerarquía y niveles de autoridad
- Departamentalización
- Responsabilidades y roles
- Comunicación y flujo de trabajo
- Centralización o descentralización

La estructura organizativa tiene un impacto significativo en la gestión administrativa de una entidad. Una estructura organizativa eficiente y adecuada puede promover la comunicación, la coordinación y la eficacia en la ejecución de tareas y proyectos. También puede facilitar la asignación adecuada de recursos y la toma de decisiones ágiles. Por otro lado, una estructura organizativa desactualizada o inadecuada puede generar

problemas de comunicación, burocracia y falta de claridad en las responsabilidades, lo que afecta el desempeño y la eficiencia organizacional.

Es importante tener en cuenta que la estructura organizativa puede variar según tipo el tipo y tamaño de la entidad, así como su entorno y objetivos específicos. Cada organización debe diseñar una estructura que se ajuste a sus necesidades y características particulares.

Comunicación entre las áreas responsables

Es una acción fundamental para garantizar una atención integral y de calidad al usuario. Consiste en el intercambio de información, ideas, opiniones y feedback entre las diferentes áreas involucradas en la prestación del servicio. (Robbins y Coulter, 2010)

La comunicación efectiva entre las áreas responsables del servicio público influye positivamente en la satisfacción del usuario de varias maneras:

- a) **Coordinación y flujo de información:** La comunicación fluida y constante entre las áreas permite una mejor coordinación de las tareas y actividades necesarias para brindar el servicio. Esto evita retrasos, confusiones y errores en la situación al usuario, ya que cada área tiene conocimiento de las acciones y responsabilidades de las demás.
- b) **Respuesta oportuna y eficiente:** una comunicación efectiva permite una respuesta más rápida y eficiente a las necesidades y requerimientos del usuario. Al compartir información relevante de manera adecuada, las áreas pueden anticiparse a las demandas y tomar medidas oportunas para satisfacerlas, evitando demoras innecesarias y ofreciendo soluciones eficaces.
- c) **Resolución de problemas de manera integral:** La comunicación fluida entre las áreas permite abordar los problemas de manera integral y colaborativa. Cada área puede aportar su experiencia y conocimientos para encontrar soluciones conjuntas, lo que resulta en una atención más completa y satisfacción para el usuario.
- d) **Consistencia en la información y en el servicio:** cuando las áreas se comunican de manera efectiva, se asegura que la información transmitida al usuario sea coherente y consistente en todas las etapas del proceso de atención. Esto genera

confianza en el usuario y refuerza la imagen de la entidad como una organización confiable y comprometida.

- e) **Personalización y adaptación al usuario:** La comunicación entre las áreas responsables permite un mayor conocimiento del usuario y de sus necesidades específicas. Esto facilita la personalización del servicio y la adaptación a las preferencias individuales, lo que aumente la satisfacción del usuario al sentirse atendido de manera única y adecuada a sus requerimientos.

Manuales y funciones

Son herramientas utilizadas en el proceso de gestión administrativa para establecer la estructura organizativa de una entidad y definir las responsabilidades y funciones de cada puesto de trabajo dentro de la misma. (Vera, 2017)

En cuanto a su contenido, los manuales de organización describen la estructura de la entidad, incluyendo los niveles jerárquicos, los departamentos, las unidades y las relaciones de autoridad y responsabilidad. Estos manuales suelen incluir organigramas, diagramas de flujo y descripciones de los distintos niveles y áreas organizativas.

Por otro lado, los manuales de funciones detallan las responsabilidades, tareas y actividades específicas de cada puesto de trabajo dentro de la entidad. Estos manuales describen las funciones y deberes de cada empleado, las competencias y habilidades necesarias para desempeñar el puesto, y las relaciones de supervisión y coordinación con otros puestos. También puede incluir información sobre las responsabilidades de toma de decisiones, autoridad y alcance del puesto.

Simplificación administrativa

En palabras de Muñoz (2011), se refiere a la implementación de medidas y estrategias para simplificar y agilizar los trámites, procesos y procedimientos dentro de una organización. Su objetivo principal es reducir la burocracia, eliminar barreras innecesarias y optimizar la eficiencia de las actividades administrativas.

La simplificación administrativa implica identificar y eliminar obstáculos, redundancias, pasos innecesarios, documentos excesivos y requisitos complicados que puedan generar demoras y dificultades en los procesos internos y en la interacción con los usuarios.

Algunas de las acciones comunes que se llevan a cabo en la simplificación administrativa incluyen:

- Reducción de trámites
- Digitalización de los procesos
- Unificación de requisitos
- Mejora en la comunicación

La simplificación administrativa tiene múltiples beneficios, tanto para la organización como para los usuarios de los servicios. Entre ellos se encuentran la reducción de costos, la optimización del tiempo, la mejora en la calidad del servicio, la agilidad en la toma de decisiones y la mayor satisfacción de los usuarios al experimentar procesos más sencillos y eficientes.

Es importante destacar que la simplificación administrativa debe realizarse de manera planificada y considerando los marcos legales normativos vigentes, asegurando la transparencia, la seguridad y el cumplimiento de los requerimientos necesarios en cada proceso.

Dirección

La función gerencial de dirigir es entendida como el proceso de influir en las personas para que contribuyan a los objetivos de la organización. Si bien es cierto que el gerente más efectivo a menudo es también un líder efectivo, y que dirigir es una función esencial de los gerentes, hay más en administrar que solo dirigir, pues se requiere también de una planeación cuidadosa, el establecimiento de una estructura organizacional que ayude a las personas a alcanzar las metas e integrar al personal más competente en dicha estructura. (Koontz et al., 2012)

Motivación constante

Consiste en el conjunto de fuerzas internas y externas que impulsan y dirigen el comportamiento de los empleados hacia el logro de los objetivos organizacionales. (Koontz et al., 2012)

La motivación es importante en la gestión administrativa porque influye en el desempeño de los empleados, su nivel de compromiso, su satisfacción laboral, y en última instancia, en el éxito de la organización. Cuando los empleados están motivados, están más

dispuestos a esforzarse, ser productivos y contribuir de manera positiva al logro de los objetivos.

Algunos aspectos clave relacionados con la motivación en la gestión administrativa incluyen:

- a) **Reconocimiento y recompensa:** Brindar reconocimiento y recompensa a los empleados por su desempeño sobresaliente es una forma efectiva de motivación. Esto puede incluir elogios, incentivos económicos, promociones u oportunidades de desarrollo.
- b) **Participación y empoderamiento:** Permitir que los empleados participen en la toma de decisiones, brindarles autonomía y responsabilidad en sus tareas, y fomentar un sentido de propiedad sobre su trabajo puede aumentar su motivación y compromiso.
- c) **Desarrollo y crecimiento profesional:** Brindar oportunidades de capacitación, desarrollo y crecimiento profesional ayuda a los empleados a mejorar sus habilidades y conocimientos, lo que a su vez puede aumentar su motivación al ver perspectivas de crecimiento y progreso en su carrera.
- d) **Ambiente de trabajo positivo:** fomentar un ambiente de trabajo positivo, basado en el respeto, la confianza y el trabajo en equipo, contribuye a la motivación de los empleados. Un clima laboral favorable promueve la satisfacción, la colaboración y el compromiso.

Es importante para los líderes y gerentes de la gestión administrativa comprender las necesidades y motivaciones individuales de los empleados, y adaptar las estrategias de motivación en función de ellas. Al hacerlo, pueden fomentar un entorno de trabajo motivador y productivo que impulse el logro de los objetivos organizacionales.

Liderazgo

Para Lussier y Achua (2011), el liderazgo consiste en la capacidad de influir y guiar a las personas dentro de una organización para lograr los objetivos establecidos. El liderazgo implica tomar decisiones, establecer direcciones y motivar a los miembros del equipo hacia la consecución de metas comunes.

- a) **Visión y dirección:** Los líderes administrativos deben tener una visión clara del futuro y establecer la dirección estratégica de la organización.

- b) **Toma de decisiones:** los líderes deben tomar decisiones efectivas y oportunas para resolver problemas, aprovechar oportunidades y enfrentar desafíos.
- c) **Comunicación:** los líderes deben ser capaces de transmitir mensajes claros y concisos, escuchar a los miembros del equipo, proporcionar retroalimentación constructiva y fomentar un ambiente abierto de intercambio de ideas.
- d) **Motivación:** los líderes deben ser capaces de motivar e inspirar a los miembros del equipo.
- e) **Gestión del cambio:** Esto implica identificar y abordar resistencias, comunicar de manera efectiva los beneficios del cambio, y brindar el apoyo necesario para que los miembros del equipo se adapten y contribuyan al cambio de manera constructiva.
- f) **Desarrollo del talento:** Implica identificar las fortalezas y debilidades de los miembros del equipo, proporcionar oportunidades de capacitación y desarrollo, y fomentar un ambiente de aprendizaje continuo.

El liderazgo efectivo en la gestión administrativa se basa en la capacidad de inspirar confianza, promover la colaboración, tomar decisiones fundamentales, y motivar a los miembros del equipo hacia el logro de los objetivos organizacionales.

Comunicación efectiva

Consiste en la capacidad de transmitir información de manera clara, precisa y comprensible, tanto de forma verbal como escrita. Con el objetivo de lograr una comprensión mutua entre los miembros de la organización. (Traverso et al., 2017)

La comunicación efectiva en la gestión administrativa implica los siguientes aspectos:

- a) **Claridad en el mensaje:** los líderes administrativos deben ser capaces de expresar sus ideas y objetivos de manera clara y concisa. Esto implica utilizar un lenguaje sencillo, evitar jergas o tecnicismos innecesarios y asegurarse de que el mensaje sea comprensible para todos los destinatarios.
- b) **Escucha activa:** la comunicación efectiva no solo se trata de transmitir información, sino también de escuchar activamente a los miembros del equipo. Los líderes deben mostrar interés genuino en las opiniones, preocupaciones y sugerencias de los demás, fomentando un ambiente de diálogo abierto y respetuoso.

- c) **Retroalimentación constructiva:** proporcionar retroalimentación clara y constructiva es esencial en la comunicación efectiva. Los líderes deben ser capaces de brindar comentarios específicos y útiles sobre el desempeño de los miembros del equipo, reconociendo los logros y ofreciendo orientación para la mejora.
- d) **Uso de canales de comunicación apropiados:** la comunicación efectiva implica seleccionar los canales adecuados para transmitir la información. Esto puede incluir reuniones cara a cara, correos electrónicos, informes escritos, presentaciones, entre otros. Cada canal tiene sus ventajas y desventajas, y los líderes deben elegir el más apropiados según la situación y la naturaleza del mensaje.

Compromiso organizacional

Según Robbins y Coulter (2010), el compromiso organizacional hace referencia al grado de dedicación, identificación y lealtad que los empleados sienten hacia su organización. Es el nivel de conexión emocional y compromiso que los empleados tienen con los objetivos, valores y metas de la organización.

El compromiso organizacional es importante en el proceso de gestión administrativa porque está relacionado con la satisfacción laboral, la retención de los empleados, la productividad y el logro de los objetivos organizacionales. Un alto nivel de compromiso promueve un ambiente de trabajo positivo, colaborativo y motivador.

Control

En opinión de Koontz et al., (2012), la función de control es la medición y corrección del desempeño para garantizar que los objetivos de la empresa y los planes diseñados para alcanzarlos se logren, y que esta relacionada estrechamente con la función de planear.

Evaluación del desempeño del personal

Es una actividad de control que tiene como objetivo medir y evaluar el rendimiento de los empleados en relación con los estándares y objetivos establecidos por la organización. Consiste en recopilar información sobre el desempeño de cada empleado, analizarla y proporcionar retroalimentación con el fin de mejorar el rendimiento individual y colectivo. (Koontz et al., 2012)

Evaluación del desempeño organizacional

Es una actividad de control que tiene como objetivo medir y evaluar el rendimiento global de una organización en relación con sus metas, objetivos y estándares establecidos. Consiste en analizar y evaluar el desempeño de la organización en su conjunto, así como de sus diferentes áreas, procesos y equipos. (Koontz et al., 2012)

La evaluación de desempeño organizacional implica los siguientes aspectos:

- Establecimiento de criterios de evaluación
- Recopilación de información
- Análisis y evaluación
- Identificación de acciones correctivas y preventivas
- Seguimiento y revisión

Evaluación de cumplimiento de estándares y metas

Es una actividad de control en el proceso de gestión administrativa que tiene como objetivo verificar si la organización está alcanzando los estándares y metas establecidos. Consiste en comparar el desempeño real de la organización con los criterios predefinidos y determinar si se han logrado los resultados esperados. (Arias, 2019)

Permite identificar áreas de mejora, tomar medidas correctivas, optimizar procesos y tomar decisiones informadas para lograr los objetivos establecidos.

Medidas correctivas

Son acciones tomadas para corregir desviaciones, errores o deficiencias identificadas en el proceso de gestión administrativa. Estas medidas se implementan con el fin de rectificar situaciones no deseadas y asegurar que la organización vuelva a cumplir con los estándares y metas establecidos. (Arias, 2019)

Al implementar medidas correctivas de manera oportuna y efectiva, la organización puede evitar daños mayores, mejorar su desempeño y mantener la calidad de sus operaciones.

3.2.2 Satisfacción de los contribuyentes

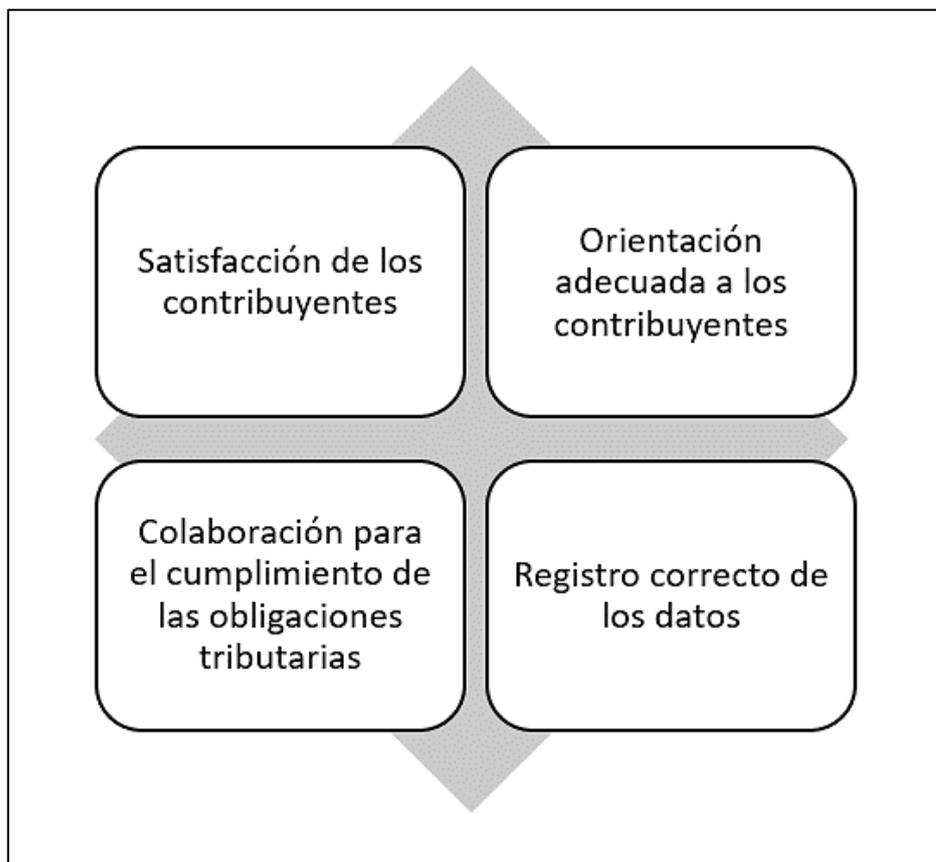
Objetivos de la atención al contribuyente

El servicio de atención al contribuyente consiste en un conjunto de actividades llevadas a cabo por la autoridad administrativa tributaria municipal, encaminadas a la atención de las necesidades de información, orientación y asistencia requeridos por los contribuyentes para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias. (MEF, 2015)

A continuación, se mencionan los siguientes objetivos:

Figura 2

Objetivos de la atención al contribuyente



Nota. Adaptado de Manuales para la mejora de la recaudación del impuesto predial: Manual N° 2: Atención al contribuyente (p. 11), por MEF (2015).

Satisfacción de los contribuyentes

Este es uno de los principales objetivos de la atención al contribuyente y sucede cuando la valoración del servicio de atención obtenido por el mismo, es igual o mayor a sus expectativas previas al ser atendido.

Modelo SERVQUAL

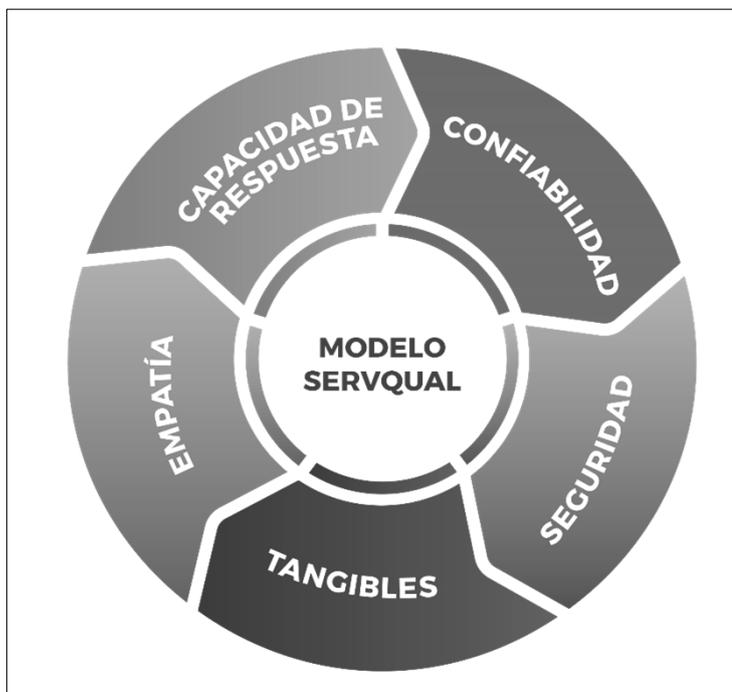
Según Zeithaml et al. (2018), este modelo se utiliza para medir y evaluar la calidad del servicio percibida por los clientes y su relación con la satisfacción del usuario.

El modelo SERVQUAL se basa en la premisa de que la calidad del servicio se compone de cinco dimensiones principales:

- 1) **Elementos tangibles:** Se refiere a los aspectos físicos y visibles del servicio, como las instalaciones, el equipo, la apariencia del personal y los materiales de comunicación.
- 2) **Fiabilidad:** Se refiere a la capacidad de proporcionar el servicio prometido de manera precisa y confiable, sin errores y de forma consistente.
- 3) **Capacidad de respuesta:** se refiere a la disposición y voluntad de los empleados para ayudar y brindar un servicio rápido a los usuarios.
- 4) **Seguridad:** Se refiere a la competencia y el conocimiento del personal para generar confianza y seguridad en los usuarios, así como la capacidad de manejar situaciones problemáticas o riesgosas.
- 5) **Empatía:** se refiere a la atención y el cuidado individualizados que se brinda a los clientes, demostrando comprensión, cortesía y respeto.

Figura 3

Modelo SERVQUAL



Nota. Adaptado de Zeithaml (1992), Calidad total en la gestión de servicios.

La relación entre el modelo SERVQUAL y la satisfacción del usuario se establece al evaluar las brechas entre las expectativas y las percepciones de los mismos. Si las percepciones superan las expectativas, es más probable que los usuarios estén satisfechos con el servicio que han recibido. Sin embargo, si las percepciones están por debajo de las expectativas, es probable que los clientes experimenten insatisfacción.

Elementos tangibles

Se refiere a los aspectos físicos y visibles del servicio, como las instalaciones, el equipo, la apariencia del personal y los materiales de comunicación. (Zeithaml et al., 2018)

Infraestructura

La implementación de una infraestructura física adecuada es relevante ya que propicia a que la autoridad administrativa tributaria municipal desarrolle sus labores y funciones de orientación y asistencia tributaria a los contribuyentes de manera favorable.

Una infraestructura física óptima es entendida como un lugar de dimensiones apropiadas, organizado, que cuente con espacios de reposo, con accesibilidad para las personas que presenten alguna discapacidad, señalizado de manera adecuada. En síntesis, la infraestructura debe atender a las exigencias del diseño del servicio y a los objetivos operativos de atención que se ha propuesto la administración tributaria municipal. (MEF, 2015)

Presentación de los empleados

El personal del área de atención al contribuyente es responsable de construir la imagen de la administración tributaria municipal, confiando en su habilidad para relacionarse con el contribuyente que requiere ser atendido y tan importante también su presentación personal, pues es de las primeras impresiones de las que el usuario se percata. (MEF, 2015)

Material informativo

El material informativo se refiere a cualquier tipo de contenido o documentos que serán facilitados a los usuarios o contribuyentes con la finalidad de suministrarles información suficiente y relevante sobre los servicios o procedimientos de su interés. Puede incluir folletos, guías, manuales, documentos explicativos, infografías, videos instructivos, entre otros. (Arias y Rius, 2014)

El material informativo desempeña un rol importante en la calidad del servicio al contribuyente al proporcionar orientación, claridad, transparencia y empoderamiento. Al mejorar la comprensión y facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias, se promueve una relación positiva entre el contribuyente y la administración tributaria municipal, lo que contribuye a una mayor satisfacción y confianza en el servicio recibido.

Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC's)

Debido a la o complejo del sistema tributario, actualmente el adecuado cumplimiento de las declaraciones solo podrá asegurarse a través de la aplicación de programas informáticos de asistencia que permitan la validación de datos, la realización de cálculos e incluso la presentación virtual de las declaraciones a través de medios telemáticos. (Arias y Rius, 2014)

Para los contribuyentes las TIC's facilitan sus obligaciones tributarias:

- Presentación de las declaraciones en cumplimiento de la legislación vigente, lo cual evita en gran medida que el contribuyente tenga que lidiar con la complejidad de la normativa tributaria municipal y tener que aplicarla.
- Ofrecen seguridad y credibilidad al contribuyente, al ser elaborados por la propia administración tributaria.
- Simplicidad para el contribuyente, que no necesitará efectuar cálculos previos, teniendo solo que proporcionar los datos que el propio programa vaya solicitando.

Fiabilidad

Se refiere a la capacidad de proporcionar el servicio prometido de manera precisa y confiable, sin errores y de forma consistente. (Zeithaml et al., 2018)

Cumplimiento del servicio prometido

No se debe prometer aquello a lo que no será posible dar cumplimiento, pues esto resulta en que el contribuyente eleve artificial y gratuitamente sus expectativas y nivel de satisfacción respecto al servicio que espera obtener. De no obtener lo que se le ha prometido, se formará una imagen negativa de la administración tributaria municipal. (MEF, 2015)

Actitud y disposición

La actitud y disposición de los trabajadores hacia los usuarios se refleja en la forma en que los tratan y se comunican con ellos. Una actitud positiva, amigable y servicial genera una experiencia positiva para los usuarios, haciéndolos sentir valorados y bienvenidos. Por el contrario, una actitud indiferente, poco receptiva o poco amable puede generar una percepción negativa y disminuir la confianza en la entidad. (Zeithaml, 2018)

Los usuarios pueden enfrentar problemas o situaciones difíciles en su interacción con la entidad. La actitud y disposición de los trabajadores para abordar y resolver estos problemas de manera eficiente y efectiva es fundamental. Una actitud proactiva y una disposición para encontrar soluciones adecuadas demuestran el compromiso del personal con la satisfacción del usuario y refuerzan la confianza en la entidad.

Comunicación efectiva

La forma en que los trabajadores se comunican con los usuarios también influye en su confianza y satisfacción. Una comunicación clara, honesta y precisa crea un ambiente de transparencia y confianza mutua. Los trabajadores que demuestran habilidades de comunicación efectiva y escuchan activamente las necesidades y preocupaciones de los usuarios pueden mejorar la percepción que estos tienen sobre la entidad y generar una mayor satisfacción. (Traverso et al., 2017)

Eficiencia y eficacia en el servicio prestado

La eficiencia se refiere a la capacidad de los trabajadores para realizar sus tareas y actividades de manera rápida y con los recursos adecuados. Se trata de hacer las cosas de la manera más efectiva posible, minimizando el uso de recursos, como el tiempo, el esfuerzo y los costos, sin comprometer la calidad del servicio. Cuando los empleados son eficientes, pueden brindar un servicio o completar una tarea de manera oportuna y sin demoras innecesarias. Esto genera confianza en los usuarios, ya que perciben que la entidad es capaz de cumplir sus compromisos y entregar resultados de manera efectiva. (Bonney y Armijo, 2005)

La eficacia se refiere a la capacidad de los empleados para lograr los resultados deseados y alcanzar los objetivos establecidos. Se trata de hacer las cosas correctas y obtener los resultados esperados. Cuando los empleados son eficaces, cumplen con los estándares de calidad, satisfacen las necesidades de los clientes y alcanzan los objetivos establecidos.

Esto se traduce en una mayor confianza de los usuarios, ya que ven que la entidad tiene la capacidad de brindar un servicio de calidad y cumplir con sus expectativas.

Capacidad de respuesta

La capacidad de respuesta expresa el nivel de preparación que se tiene para tomar medidas en consecuencia. La demora en el servicio, es algo que difícilmente genere valor a percepción del cliente, y dependiendo del tipo de servicio dicho retraso puede significar efectos adversos en la imagen de la entidad, que difícilmente puedan corregirse. (Tigani, 2006)

Anticipación a las necesidades

Se refiere a la capacidad de una entidad para identificar y satisfacer las necesidades de los usuarios incluso antes de que los mismos las expresen explícitamente. Consiste en comprender las expectativas y preferencias de los usuarios y tomar medidas proactivas para ofrecer soluciones y servicios que anticipen y satisfagan esas necesidades. (Murillo, 2018)

Al anticipar las necesidades de los usuarios, la entidad puede proporcionar soluciones rápidas y eficientes, lo que le ahorra tiempo y esfuerzo a los mismos. Esto se traduce en una experiencia mas conveniente y sin complicaciones, pues cuando los usuarios perciben que la entidad entiende y anticipa sus necesidades, se sienten valorados y satisfechos con el nivel de servicio proporcionado.

Atención oportuna

La atención oportuna se refiere a la capacidad de una organización para responder de manera rápida y eficiente a las necesidades, solicitudes o inquietudes de los usuarios. Consiste en brindar una atención inmediata y en tiempo adecuado, sin demoras innecesarias, de modo que los clientes perciban que sus requerimientos son atendidos de manera pronta. (Murillo, 2018)

Cuando una entidad responde de manera oportuna a las necesidades de sus usuarios, estos se sienten valorados y satisfechos. La atención rápida y eficiente muestra que la entidad está comprometida en brindar un servicio de calidad y que se preocupa por la satisfacción del usuario. Esto genera una impresión positiva y fortalece la relación entre ambos.

Una atención oportuna contribuye a construir una imagen positiva de la organización. Los usuarios perciben a la entidad como confiable y comprometida en brindar un servicio de calidad. Esta percepción se refleja en la reputación de la misma y puede generar recomendaciones positivas y fidelidad por parte de los usuarios.

La atención oportuna demuestra que la entidad está dispuesta a escuchar y resolver las necesidades de los usuarios de manera rápida. Esto genera confianza en los mismos, quienes perciben que la entidad tiene la capacidad y la disposición para responder a sus requerimientos de manera adecuada. La confianza y la credibilidad son elementos fundamentales para establecer relaciones sólidas y duraderas con los usuarios.

Tiempo de espera

El tiempo de espera se refiere al periodo de tiempo que los usuarios deben esperar desde que hacen una solicitud, plantean una pregunta o solicitan un servicio hasta que reciben una respuesta o son atendidos por parte de la entidad. Puede variar en función de la naturaleza de la solicitud y las políticas y procedimientos de la entidad. (García, 2020)

El tiempo de espera es un indicador crítico en la experiencia del usuario y puede tener un impacto significativo en la percepción de la capacidad de respuesta de la entidad. La forma en que se percibe el tiempo de espera está influenciada por varios factores:

- a) **Duración real del tiempo de espera:** la duración real del tiempo de espera es un factor importante. Si el tiempo de espera es excesivamente largo, los usuarios pueden sentirse frustrados, impacientes o insatisfechos. Por el contrario, si el tiempo de espera es razonable y acorde con las expectativas del usuario, es más probable que se perciba de manera positiva.
- b) **Expectativas del cliente:** Las expectativas del cliente desempeñan un papel clave en la percepción del tiempo de espera. Si los clientes tienen expectativas realistas sobre el tiempo que tomará recibir una respuesta o ser atendidos, es más probable que perciban el tiempo de espera de manera positiva. Sin embargo, si las expectativas son altas y el tiempo de espera supera esas expectativas, puede generar una percepción negativa.
- c) **Entorno y experiencia durante la espera:** La percepción del tiempo de espera también está influenciada por el entorno y la experiencia que los usuarios tienen mientras esperan.

Respuesta a quejas y reclamos

La respuesta a las quejas y reclamos debe tenerse en cuenta como una herramienta para recabar información que le permita a la administración tributaria municipal saber el nivel de satisfacción de los contribuyentes que hacen uso de sus servicios, y las fallas que puedan presentarse en el proceso de su prestación. (MEF, 2015)

Es recomendable que la dependencia responsable de dar atención a los reclamos informe de manera directa a la alta dirección de la entidad, para que se emprendan las medidas correctivas y preventivas pertinentes, y es preferible que esto suceda cuando la relevancia de los reclamos y/o quejas lo ameriten, y debe ser el responsable quien elabore un informe de gestión que incluya la evaluación de las quejas y reclamos más frecuentes, y de corresponder las actuaciones y/o malas prácticas de algunos empleados que atienden al público.

Seguridad

Se refiere a la competencia y el conocimiento del personal para generar confianza y seguridad en los usuarios, así como la capacidad de manejar situaciones problemáticas o riesgosas. (Zeithaml et al., 2018)

Seguridad de los datos proporcionados

Los responsables de los datos deberán determinar y mantener las acciones administrativas y/o técnicas necesarias para garantizar la salvaguardia, confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos personales proporcionados por los contribuyentes y que estén bajo su poder o custodia, o de los cuales sean responsables, y asegurarse de que dicha información no sea tratada ni divulgada, con excepción del consentimiento expreso del usuario o de otra autoridad legítima, ni que la información se pierda, destruya o dañe accidentalmente. (OEA, 2022)

Transparencia

Previo o durante la recopilación de los datos personales del usuario, la autoridad administrativa tributaria, debe precisar : a) la identidad y datos de contacto del responsable de la información; b) el propósito del tratamiento de la información; c) la fundamentación jurídica del tratamiento de la información; d) los destinatarios o categorías de destinatario a quienes se comunicarán los datos personales; e) la

información que será comunicada, y f) la presencia, forma y mecanismos por medio de los cuales los titulares de la información personal podrán ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición. (OEA, 2022)

Amabilidad y buen trato

Consiste en la capacidad de mostrar afecto por el usuario interno y externo, respetando la sensibilidad de las personas, puesto que en la mayoría de los casos es en gran medida vulnerable al trato de la administración tributaria por intermedio de sus empleados. Cuando de atención al usuario se trata, no existe nada peor que una actitud simétrica o de mala voluntad. (Tigani, 2006)

Experticia de los empleados

La experticia de los empleados se refiere al nivel de conocimientos, habilidades y competencias que poseen en su área de trabajo. Se refiere a la experiencia y conocimientos especializados que los empleados han adquirido a lo largo del tiempo, lo cual les permite desempeñarse de manera eficiente y efectiva en su rol. (Zeithaml et al., 2018)

- a) **Conocimiento y competencia:** Los empleados expertos en su campo tienen un conocimiento profundo de los procedimientos, regulaciones y normativas relacionadas con el servicio que brindan. Los usuarios se sienten seguros al saber que los empleados están capacitados y tienen el conocimiento necesario para cumplir con sus responsabilidades de manera adecuada.
- b) **Solución de problemas:** Cuando los usuarios enfrentan dificultades o situaciones complicadas, la experticia de los empleados les brinda la confianza de que recibirán una solución adecuada, así pues, los usuarios se sienten seguros al saber que los empleados tienen la capacidad y el conocimiento para abordar cualquier problema o inquietud que puedan tener.

Empatía

Se refiere a la atención y el cuidado individualizados que se brinda a los clientes, demostrando comprensión, cortesía y respeto. (Zeithaml et al., 2018)

Atención individualizada

Surge a solicitud del contribuyente que expresa una situación que lo afecta de manera individual. Una vez haya recibido la información y la atención que le ayude a resolver la situación en cuestión, ya no requiere realizar labor de interpretación alguna, sin embargo, aun es libre de elegir entre la información que se le ha suministrado a través de un trato personalizado u otro criterio que a su juicio le sea más adecuado. (MEF, 2015)

Horario de atención

Zeithaml et al. (2018), enfatizan la importancia de la accesibilidad y la disponibilidad de los servicios para satisfacer las necesidades de los clientes. También refiere que un horario de atención empático debe adecuarse a los factores de demanda y preferencias de los usuarios, lo que impacta directamente en su satisfacción.

Así un horario de atención empático es importante en la satisfacción de los usuarios por las siguientes razones:

- Accesibilidad,
- Flexibilidad,
- Cumplimiento de expectativas, y
- Disponibilidad oportuna

Preocupación por los intereses del contribuyente

Se refiere a la atención y consideración que una entidad expresa sobre las necesidades, deseos y expectativas de sus clientes. Consiste en poner al usuario en el centro de las decisiones y acciones de la entidad y en asegurar de manera activa por sus satisfacción y bienestar. (Zeithaml et al., 2018)

Cuando una organización muestra preocupación por los intereses del usuario, esto es percibido positivamente por el usuario en el sentido que siente que la entidad es empática con sus necesidades y le importa su satisfacción, expresándolo de diversas maneras:

- a) **Escucha y comprensión:** la preocupación por los intereses del usuario implica escuchar activamente sus necesidades y comprender sus expectativas. Una organización empática se esfuerza por comprender las preocupaciones y deseos de sus usuarios, y muestra empatía hacia ellos. Esto crean una conexión emocional con el usuario y aumenta su percepción de que la entidad se preocupa por entender y satisfacer sus necesidades.

3.3 Bases conceptuales

- 1) **Documentos de gestión:** Los documentos de gestión son herramientas utilizadas en el proceso de planificación administrativa para organizar, comunicar y controlar las actividades y los recursos de una organización. Estos documentos son utilizados para establecer objetivos, definir estrategias, asignar responsabilidades y dar seguimiento al progreso y los resultados de las acciones planificadas. (Vera, 2017)
- 2) **Identificación de acciones específicas:** Consiste en identificar y definir las acciones concretas que se deben llevar a cabo para alcanzar los objetivos establecidos en el plan. (Koontz et al., 2012)
- 3) **Identificación de estrategias:** Las estrategias son planes generales o cursos de acción diseñados para dirigir los recursos y esfuerzos de la organización hacia el logro de los objetivos. Estas estrategias se desarrollan en función de las necesidades y circunstancias específicas de la organización, así como el entorno en el que opera. (Koontz et al., 2012)
- 4) **Planificación de procesos:** Consiste en identificar las necesidades y expectativas de los usuarios, establecer los estándares de calidad del servicio, determinar los recursos necesarios y diseñar los procesos y procedimientos que permitan atender de manera efectiva y eficiente a los usuarios. (Beltrán et al., 2002)
- 5) **Estructura organizativa de la entidad:** Es la forma en que se organiza internamente para llevar a cabo sus actividades y alcanzar sus objetivos. Es la distribución de responsabilidades, autoridad y comunicación dentro de la organización. (Koontz et al., 2012)
- 6) **Comunicación entre las áreas responsables:** Es una acción fundamental para garantizar una atención integral y de calidad al usuario. Consiste en el intercambio de información, ideas, opiniones y feedback entre las diferentes áreas involucradas en la prestación del servicio. (Robbins y Coulter, 2010)
- 7) **Manuales y funciones:** Son herramientas utilizadas en el proceso de gestión administrativa para establecer la estructura organizativa de una entidad y definir

las responsabilidades y funciones de cada puesto de trabajo dentro de la misma. (Vera, 2017)

- 8) **Simplificación administrativa:** Se refiere a la implementación de medidas y estrategias para simplificar y agilizar los trámites, procesos y procedimientos dentro de una organización. Su objetivo principal es reducir la burocracia, eliminar barreras innecesarias y optimizar la eficiencia de las actividades administrativas. (Muñoz, 2011)
- 9) **Motivación constante:** Consiste en el conjunto de fuerzas internas y externas que impulsan y dirigen el comportamiento de los empleados hacia el logro de los objetivos organizacionales. (Koontz et al., 2012)
- 10) **Liderazgo:** Consiste en la capacidad de influir y guiar a las personas dentro de una organización para lograr los objetivos establecidos. El liderazgo implica tomar decisiones, establecer direcciones y motivar a los miembros del equipo hacia la consecución de metas comunes. (Lussier y Achua, 2011)
- 11) **Comunicación efectiva:** Consiste en la capacidad de transmitir información de manera clara, precisa y comprensible, tanto de forma verbal como escrita. Con el objetivo de lograr una comprensión mutua entre los miembros de la organización. (Traverso et al., 2017)
- 12) **Compromiso organizacional:** Se refiere al grado de dedicación, identificación y lealtad que los empleados sienten hacia su organización. Es el nivel de conexión emocional y compromiso que los empleados tienen con los objetivos, valores y metas de la organización. (Robbins y Coulter, 2010)
- 13) **Evaluación del desempeño del personal:** Es una actividad de control que tiene como objetivo medir y evaluar el rendimiento de los empleados en relación con los estándares y objetivos establecidos por la organización. Consiste en recopilar información sobre el desempeño de cada empleado, analizarla y proporcionar retroalimentación con el fin de mejorar el rendimiento individual y colectivo. (Koontz et al., 2012)
- 14) **Evaluación del desempeño organizacional:** Es una actividad de control que tiene como objetivo medir y evaluar el rendimiento global de una organización en

relación con sus metas, objetivos y estándares establecidos. Consiste en analizar y evaluar el desempeño de la organización en su conjunto, así como de sus diferentes áreas, procesos y equipos. (Koontz et al., 2012)

- 15) **Evaluación de cumplimiento de estándares y metas:** Es una actividad de control en el proceso de gestión administrativa que tiene como objetivo verificar si la organización está alcanzando los estándares y metas establecidos. Consiste en comparar el desempeño real de la organización con los criterios predefinidos y determinar si se han logrado los resultados esperados. (Arias, 2019)
- 16) **Medidas correctivas:** Son acciones tomadas para corregir desviaciones, errores o deficiencias identificadas en el proceso de gestión administrativa. Estas medidas se implementan con el fin de rectificar situaciones no deseadas y asegurar que la organización vuelva a cumplir con los estándares y metas establecidos. (Arias, 2019)
- 17) **Infraestructura:** Una infraestructura física óptima es entendida como un lugar de dimensiones apropiadas, organizado, que cuente con espacios de reposo, con accesibilidad para las personas que presenten alguna discapacidad, señalado de manera adecuada. En síntesis, la infraestructura debe atender a las exigencias del diseño del servicio y a los objetivos operativos de atención que se ha propuesto la administración tributaria municipal. (MEF, 2015)
- 18) **Presentación de los empleados:** El personal del área de atención al contribuyente es responsable de construir la imagen de la administración tributaria municipal, confiando en su habilidad para relacionarse con el contribuyente que requiere ser atendido y tan importante también su presentación personal, pues es de las primeras impresiones de las que el usuario se percata. (MEF, 2015)
- 19) **Material informativo:** El material informativo se refiere a cualquier tipo de contenido o documentos que serán facilitados a los usuarios o contribuyentes con la finalidad de suministrarles información suficiente y relevante sobre los servicios o procedimientos de su interés. Puede incluir folletos, guías, manuales, documentos explicativos, infografías, videos instructivos, entre otros. (Arias y Rius, 2014)

- 20) **Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC's):** Debido a la o complejidad del sistema tributario, actualmente el adecuado cumplimiento de las declaraciones solo podrá asegurarse a través de la aplicación de programas informáticos de asistencia que permitan la validación de datos, la realización de cálculos e incluso la presentación virtual de las declaraciones a través de medios telemáticos. (Arias y Rius, 2014)
- 21) **Cumplimiento del servicio prometido:** No se debe prometer aquello a lo que no será posible dar cumplimiento, pues esto resulta en que el contribuyente eleva artificial y gratuitamente sus expectativas y nivel de satisfacción respecto al servicio que espera obtener. De no obtener lo que se le ha prometido, se formará una imagen negativa de la administración tributaria municipal. (MEF, 2015)
- 22) **Actitud y disposición:** La actitud y disposición de los trabajadores hacia los usuarios se refleja en la forma en que los tratan y se comunican con ellos. Una actitud positiva, amigable y servicial genera una experiencia positiva para los usuarios, haciéndolos sentir valorados y bienvenidos. Por el contrario, una actitud indiferente, poco receptiva o poco amable puede generar una percepción negativa y disminuir la confianza en la entidad. (Zeithaml, 2018)
- 23) **Comunicación efectiva:** La forma en que los trabajadores se comunican con los usuarios también influye en su confianza y satisfacción. Una comunicación clara, honesta y precisa crea un ambiente de transparencia y confianza mutua. Los trabajadores que demuestran habilidades de comunicación efectiva y escuchan activamente las necesidades y preocupaciones de los usuarios pueden mejorar la percepción que estos tienen sobre la entidad y generar una mayor satisfacción. (Traverso et al., 2017)
- 24) **Eficiencia y eficacia en el servicio prestado:** La eficiencia se refiere a la capacidad de los trabajadores para realizar sus tareas y actividades de manera rápida y con los recursos adecuados. Se trata de hacer las cosas de la manera más efectiva posible, minimizando el uso de recursos, como el tiempo, el esfuerzo y los costos, sin comprometer la calidad del servicio; mientras que la eficacia se refiere a la capacidad de los empleados para lograr los resultados deseados y

alcanzar los objetivos establecidos. Se trata de hacer las cosas correctas y obtener los resultados esperados. (Bonney y Armijo, 2005)

- 25) **Anticipación a las necesidades:** Se refiere a la capacidad de una entidad para identificar y satisfacer las necesidades de los usuarios incluso antes de que los mismos las expresen explícitamente. Consiste en comprender las expectativas y preferencias de los usuarios y tomar medidas proactivas para ofrecer soluciones y servicios que anticipen y satisfagan esas necesidades. (Murillo, 2018)
- 26) **Atención oportuna:** La atención oportuna se refiere a la capacidad de una organización para responder de manera rápida y eficiente a las necesidades, solicitudes o inquietudes de los usuarios. Consiste en brindar una atención inmediata y en tiempo adecuado, sin demoras innecesarias, de modo que los clientes perciban que sus requerimientos son atendidos de manera pronta. (Murillo, 2018)
- 27) **Tiempo de espera:** Se refiere al periodo de tiempo que los usuarios deben esperar desde que hacen una solicitud, plantean una pregunta o solicitan un servicio hasta que reciben una respuesta o son atendidos por parte de la entidad. Puede variar en función de la naturaleza de la solicitud y las políticas y procedimientos de la entidad. (García, 2020)
- 28) **Respuestas a quejas y reclamos:** La respuesta a las quejas y reclamos debe tenerse en cuenta como una herramienta para recabar información que le permita a la administración tributaria municipal saber el nivel de satisfacción de los contribuyentes que hacen uso de sus servicios, y las fallas que puedan presentarse en el proceso de su prestación. (MEF, 2015)
- 29) **Seguridad de los datos proporcionados:** Los responsables de los datos deberán determinar y mantener las acciones administrativas y/o técnicas necesarias para garantizar la salvaguardia, confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos personales proporcionados por los contribuyentes y que estén bajo su poder o custodia, o de los cuales sean responsables, y asegurarse de que dicha información no sea tratada ni divulgada, con excepción del consentimiento expreso del usuario o de otra autoridad legítima, ni que la información se pierda, destruya o dañe accidentalmente. (OEA, 2022)

- 30) Transparencia:** Previo o durante la recopilación de los datos personales del usuario, la autoridad administrativa tributaria, debe precisar : a) la identidad y datos de contacto del responsable de la información; b) el propósito del tratamiento de la información; c) la fundamentación jurídica del tratamiento de la información; d) los destinatarios o categorías de destinatario a quienes se comunicarán los datos personales; e) la información que será comunicada, y f) la presencia, forma y mecanismos por medio de los cuales los titulares de la información personal podrán ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición. (OEA, 2022)
- 31) Amabilidad y buen trato:** Consiste en la capacidad de mostrar afecto por el usuario interno y externo, respetando la sensibilidad de las personas, puesto que en la mayoría de los casos es en gran medida vulnerable al trato de la administración tributaria por intermedio de sus empleados. Cuando de atención al usuario se trata, no existe nada peor que una actitud simétrica o de mala voluntad. (Tigani, 2006)
- 32) Experticia de los empleados:** La experticia de los empleados se refiere al nivel de conocimientos, habilidades y competencias que poseen en su área de trabajo. Se refiere a la experiencia y conocimientos especializados que los empleados han adquirido a lo largo del tiempo, lo cual les permite desempeñarse de manera eficiente y efectiva en su rol. (Zeithaml et al., 2018)
- 33) Atención individualizada:** Surge a solicitud del contribuyente que expresa una situación que lo afecta de manera individual. Una vez haya recibido la información y la atención que le ayude a resolver la situación en cuestión, ya no requiere realizar labor de interpretación alguna, sin embargo, aún es libre de elegir entre la información que se le ha suministrado a través de un trato personalizado u otro criterio que a su juicio le sea más adecuado. (MEF, 2015)
- 34) Horario de atención:** Se refiere que un horario de atención empático debe adecuarse a los factores de demanda y preferencias de los usuarios, lo que impacta directamente en su satisfacción. (Zeithaml et al., 2018)
- 35) Preocupación por los intereses del contribuyente:** Se refiere a la atención y consideración que una entidad expresa sobre las necesidades, deseos y

expectativas de sus clientes. Consiste en poner al usuario en el centro de las decisiones y acciones de la entidad y en asegurar de manera activa por sus satisfacción y bienestar. (Zeithaml et al., 2018)

CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO

4.1 Ámbito

El presente estudio se llevó a cabo en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, órgano de gobierno subnacional promotor del desarrollo local, con personería jurídica de derecho público y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines; y goza de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia, establecidos en el artículo 194 de la Constitución Política del Perú y la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades. La Municipalidad Distrital de Pillco Marca, tiene su domicilio legal en Av. Juan Velasco Alvarado N° 1650 - Cayhuayna, perteneciente a la provincia y departamento de Huánuco.

4.2 Tipo y nivel de investigación

4.2.1 Tipo de investigación

En opinión de Ríos (2017), la investigación aplicada es precisa y aspira a que la aplicación de los conocimientos teóricos resuelva la problemática planteada por el estudio en cuestión. Se sirve de investigaciones básicas.

Cortés e Iglesias (2004), afirman que las investigaciones de enfoque cuantitativo centran su proceso investigativo en torno a las valoraciones numéricas, se vale de diversos métodos para recolectar datos que luego serán analizados para posteriormente dar respuesta a las interrogantes de investigación. Se sirve del acopio y la medición de características, que se traducen en frecuencias y estadígrafos de la población de estudio para demostrar las hipótesis que se plantearon a priori. Bajo este enfoque es necesario emplear el análisis estadístico. El enfoque cuantitativo se trata en suma de un proceso metódico y sistemático, y su uso se enfoca en estudios que por su naturaleza requieran mediciones o cuantificaciones.

En concordancia con lo expuesto por los autores antes citados, el presente estudio es considerado como uno de tipo aplicado con enfoque cuantitativo, pues se emplearon procesos estructurados y metódicos de rigor científico para su desarrollo, valiéndose de conocimientos teóricos que han sido aplicados a la solución del problema de investigación formulado.

4.2.2 Nivel de investigación

Según Monje (2011), las investigaciones de nivel relacional se caracterizan principalmente por procurar demostrar el nivel de asociación entre las variaciones de una característica medible respecto de otra. La presencia y magnitud de esta asociación habitualmente es demostrada a través de un coeficiente de correlación. Resulta pertinente mencionar que esta asociación no implica necesariamente la existencia de una relación causal entre estas características medibles, pues para demostrar causalidad es necesario recurrir a la utilización de otros criterios.

Por lo que para el presente estudio se puede afirmar que el nivel de investigación es relacional, pues su propósito ha sido determinar el grado de relación existente entre las variables gestión administrativa y satisfacción del contribuyente.

4.3 Población y muestra

4.3.1 Descripción de la población

Conocida también como universo, la población puede entenderse como el conjunto o la totalidad de un grupo de elementos, casos, individuos u objetos que se desean investigar y que se determinan en función a las características, cualidades o atributos comunes que comparten. (Ríos, 2017)

Para efectos del presente trabajo de investigación, la población para el estudio de la variable gestión administrativa estuvo constituida por los trabajadores de la gerencia de recaudación tributaria, y de las subgerencias de recaudación tributaria, de servicios y orientación tributaria, de fiscalización y control tributario y de ejecución coactiva, los mismos que se detallan a continuación.

Tabla 2

*Elementos de la muestra de acuerdo al CAP de la Municipalidad distrital de Pillco
Marca vigente en el periodo 2023*

Nº	Denominación del órgano	Denominación de la unidad orgánica	Número de trabajadores
1	Órgano de Línea	Gerencia de Tributación y Recaudación	2
2	Órgano de Línea	Subgerencia de Recaudación Tributaria	2

3	Órgano de Línea	Subgerencia de servicios y orientación tributaria	2
4	Órgano de Línea	Subgerencia de Fiscalización y control tributario	2
5	Órgano de Línea	Subgerencia de Ejecución Coactiva	2
Total			10

Nota. Fuente subgerencia de recursos humanos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.

Mientras que para el estudio de la variable satisfacción de los contribuyentes la población estuvo conformada por todos los 15,637 contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.

4.3.2 Muestra y método de muestreo

Bernal (2010) refiere que la muestra es la porción de la población que será sometida a estudio, y de donde efectivamente se obtendrá la información para el desarrollo de la investigación y en torno a la cual se realizarán la mediciones y observaciones de las variables sujetas a estudio.

Cortés e Iglesias (2004), respecto al muestro no probabilístico manifiestan que dependen del juicio personal del investigador, quien puede decidir de manera arbitraria o consciente que elementos va a incluir en la muestra. Los autores también señalan respecto al muestreo no probabilístico intencional, que es el investigador quien selecciona los elementos que suponen representar a la población en mayor medida, siendo necesario en consecuencia que el investigador conozca previamente a la población que va a estudiar.

Por lo tanto, para efectos del estudio de la variable gestión administrativa esta se determinó de manera intencional y que a criterio del investigador incluyó a todos los elementos de la población, esto es los trabajadores de la gerencia de tributación y recaudación, además de los de las subgerencias de recaudación tributaria, subgerencia de servicios y orientación tributaria, subgerencia de fiscalización y control tributario y

subgerencia de ejecución coactiva de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, en su totalidad, los mismos que en conjunto sumaron 10 trabajadores administrativos.

En palabras de Monje (2011), en el muestreo probabilístico todos los elementos tienen la misma probabilidad de selección, se efectúa una selección aleatoria de las unidades de muestreo; las conclusiones se extrapolarán a la población si la muestra es representativa.

La muestra para el estudio de la variable satisfacción de los contribuyentes se determinó aleatoriamente a partir del total de la población de 15,637 contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, y se aplicó la fórmula siguiente para el cálculo del tamaño muestral:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{E^2(N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

En donde:

n	=	Tamaño de la muestra
N	=	Tamaño de la población
Z	=	Nivel de confianza
E	=	Error
p	=	Probabilidad de éxito (ocurrencia)
q	=	Probabilidad de fracaso (no ocurrencia)

Reemplazando los valores en la fórmula:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (15,637)}{(0.05)^2 (15,637 - 1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = 375$$

4.3.3 Criterios de inclusión y exclusión

a) **De inclusión;** los criterios considerados para la inclusión de los elementos de la muestra fueron:

- Personal de las áreas responsables de brindar servicios de atención y consultoría a los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.
- Contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, indistintamente del tributo que estén obligados a cumplir.

- b) De exclusión;** por contraposición los criterios considerados para la exclusión de los elementos de la muestra, involucraron a aquellos trabajadores de la entidad de áreas diferentes a la gerencia de tributación y recaudación y sus demás subgerencias, así como usuarios de los servicios de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca que no encajaron en la categoría de “contribuyentes”.

4.4 Diseño de investigación

De acuerdo con Arias (2012), los estudios de diseño no experimental son aquellos que consisten en el acopio de datos de manera directa de los elementos sujetos a investigación o del escenario donde acontecen los hechos (datos primarios), sin el control o manipulación de las variables de estudio, en otras palabras, el investigador dispone de información sin alterar las condiciones preexistentes. De ahí su naturaleza de estudio no experimental.

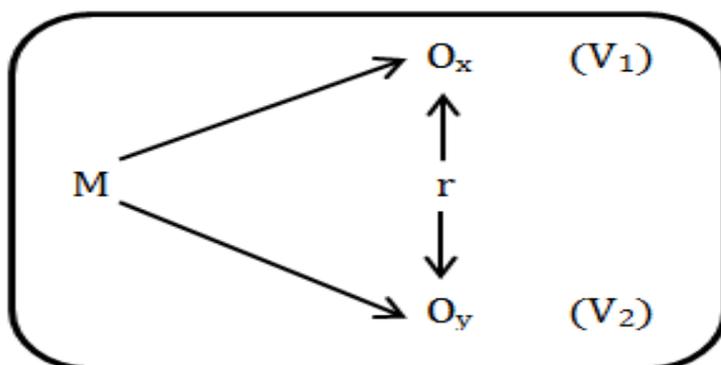
Los diseños transversales o transeccionales son estudios en los cuales las variables son medidas en una única oportunidad; las características de uno o varios grupos de unidades son cuantificadas en determinado momento, pues no se persigue evaluar la evolución de dichas unidades. (Méndez et al, 2014)

Es así que ha podido definirse el diseño del presente estudio como correlacional, no experimental y de corte transversal, pues se ha registrado información acerca de las variables de estudio (Gestión administrativa y satisfacción de los contribuyentes) con el propósito de determinar el grado de correlación existente entre las variables de interés en un punto determinado de tiempo.

El esquema del diseño de investigación correlacional, no experimental y transeccional es el siguiente:

Figura 4

Diseño de investigación correlacional



Nota. Adaptado de metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis (p. 343), por Ñaupás et al. (2014), Ediciones de la U

En donde:

M : Muestra de Investigación.

O_x : Observación o medición de la variable gestión administrativa

O_y : Observación o medición de la variable satisfacción del contribuyente

r : Coeficiente de correlación entre las variables

4.5 Técnicas e instrumentos

4.5.1 Técnicas

- a) **La encuesta:** Según Sánchez et al. (2018), el cuestionario es un procedimiento que se aplica a la muestra de estudio mediante un instrumento para el acopio de datos, dicho instrumento está conformado por una lista de cuestiones o reactivos cuyo propósito es la recopilación de datos empíricos.
- b) **La observación:** Para Arias (2012), la observación es una técnica consistente en la visualización o captación mediante el sentido de la vista determinados hechos, fenómenos o situaciones que acontecen de manera espontánea en la naturaleza o la sociedad, de acuerdo con los objetivos de estudio preestablecidos por el investigador. El autor también menciona que dependiendo del grado involucramiento del investigador, la observación puede ser participante si este observa de manera neutral sin intervenir en el contexto en el que se lleva a cabo el estudio o participante si el investigador forma parte del medio donde se realiza el estudio.

Para los fines del presente estudio se realizó la encuesta a través de preguntas por escrito a los contribuyentes y trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca sobre la gestión administrativa y su relación con la satisfacción del contribuyente.

4.5.2 Instrumentos

- a) **El cuestionario:** Según Sánchez et al. (2018), el cuestionario es un procedimiento que se aplica a la muestra de estudio mediante un instrumento para el acopio de datos, dicho instrumento está conformado por una lista de cuestiones o reactivos cuyo propósito es la recopilación de datos empíricos. El cuestionario esquematiza una serie de preguntas preelaboradas para proveer los datos necesarios, con la finalidad de lograr los objetivos de investigación. Es una estrategia para hacerse con información de la unidad de análisis.
- b) **Lista de cotejo:** Conocida también como lista de chequeo, es un instrumento en el que se precisa la existencia o ausencia de atributos o características a ser observadas. (Arias, 2012)

Mediante la utilización de formularios estructurados con preguntas cerradas y de escala se aplicaron cuestionarios a los individuos pertenecientes a las muestras objeto de estudio sobre las variables gestión administrativa y satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.

4.5.2.1 Validación de los instrumentos para la recolección de datos

La validez de los instrumentos implica que las interrogantes o ítems deben ser congruentes directamente con los objetivos de la investigación. En otras palabras, las preguntas deben referir solamente aquello que se pretende saber o medir. (Arias, 2012)

La validez refiere a que el instrumento sea conveniente al estudio, midiendo aquello que se definió a priori; así la validez puede ser de contenido: cuando las mediciones del instrumento representan el concepto medido; de criterio: cuando se compara la relación de los resultados de las mediciones del instrumento con criterios externos; de constructo: cuando existe relación entre las mediciones del instrumento y las teorías que respaldan al estudio. (Ríos, 2017)

Los instrumentos de medición utilizados, cumplieron los criterios de validez anterior mencionados, para lo cual fueron sometidos al juicio de expertos quienes los declararon aptos previo a su aplicación.

4.5.2.2 Confiabilidad de los instrumentos para la recolección de datos

Según de Behar (2008), la confiabilidad de un instrumento alude a la consistencia interna del mismo, es decir a su idoneidad para poder diferenciar de forma continua entre un valor y otro. Dicho de otro modo, se puede confiar en una escala cuando arroje continuamente los mismos resultados luego de aplicarse a una misma muestra, una y otra vez.

Para Sánchez et al. (2018), el alfa de Cronbach es un indicador estadístico que puede resultar de mucha utilidad si lo que se pretende es valorar el nivel de confiabilidad por consistencia interna de un instrumento que consta de una lista de ítems. Se manifiestan mediante correlaciones que pueden ir desde -1 a +1. Su uso es más habitual entre ítems de respuestas politómicas, esto es, aquellas que pueden admitir más de dos posibles respuestas.

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right]$$

En donde:

- S_i^2 = Es la varianza del ítem i.
- S_t^2 = Es la varianza de los valores totales observados.
- k = Es el número de preguntas o ítems.

Para la prueba de confiabilidad de la escala de valoración de los instrumentos (cuestionarios) utilizados para el presente estudio, se aplicó el estadístico alfa de Cronbach por la practicidad de su uso.

Tabla 3

Escala de valoración del estadístico alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	Consistencia interna
Coefficiente alfa $1 > \alpha \geq 0.9$	Excelente
Coefficiente alfa $0.9 > \alpha \geq 0.8$	Bueno

Coeficiente alfa $0.8 > \alpha \geq 0.7$	Aceptable
Coeficiente alfa $0.7 > \alpha \geq 0.6$	Cuestionable
Coeficiente alfa $0.6 > \alpha \geq 0.5$	Pobre
Coeficiente alfa $0.5 > \alpha$	Inaceptable

Nota. Adaptado de la investigación científica y los métodos estadísticos de la evaluación de hipótesis (p. 128), Trujillo (2018).

La aplicación de instrumentos arrojó los siguientes resultados:

Tabla 4

Estadístico de fiabilidad alfa de Cronbach: Gestión administrativa

Alfa de Cronbach	Número de ítems
0.91	16

Se puede observar que el coeficiente alfa de Cronbach para el primer instrumento sobre gestión administrativa fue de 0.91 y que de acuerdo a la escala valorativa del estadístico sobre la confiabilidad y consistencia interna de los instrumentos descrita en la Tabla 3 puede considerarse como “excelente”.

Tabla 5

Estadístico de fiabilidad alfa de Cronbach: Satisfacción del contribuyente

Alfa de Cronbach	Número de ítems
0.86	19

Asimismo, el coeficiente alfa de Cronbach para el segundo instrumento sobre satisfacción del contribuyente fue de 0.86 y que de acuerdo a la escala valorativa del estadístico sobre la fiabilidad y consistencia interna de los instrumentos descrita en la Tabla 3 puede considerarse como “bueno”.

4.6 Técnicas para el procesamiento y análisis de datos

4.6.1 Para el procesamiento de datos

Una vez que se ha recogido la información (datos primarios), por medio de instrumentos de recolección como cuestionarios, cédulas de entrevista, lista de cotejo, etc., el siguiente paso consiste en procesar dicha información, para posteriormente efectuar su análisis. Ocegueda (2004)

Una vez recolectados los datos estos fueron procesados mediante la tabulación e interpretación empleando la estadística descriptiva (cuadros estadísticos y gráficos) y la estadística inferencial para la prueba de hipótesis; para contrastar los resultados en el informe final, se usaron herramientas informáticas como Microsoft Excel y el software estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) en su versión 27.0.

4.6.2 Técnicas para el análisis de datos

Cuando de realizar la prueba de hipótesis o de establecer su significatividad se trata, resulta conveniente hacer uso del análisis inferencial. Así pues, la estadística inferencial pretende, valga la redundancia, inferir o generalizar las características observadas de una muestra hacia la totalidad de la población, por medio del uso de modelos estadísticos, siendo además útil en la estimación de parámetros y pruebas de hipótesis valiéndose de distribuciones muestrales para tal propósito. (Ñaupas et al., 2014)

Efectuado el procesamiento de la data por medios estadísticos, los resultados obtenidos fueron analizados, empleando el análisis estadístico con la finalidad de contrastar la hipótesis de investigación planteada: “la gestión administrativa se realciona significativamente con la satisfacción de los contribuyente de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, en el periodo 2023”; lo que posteriormente se interpretó y discutió para formular las conclusiones y recomendaciones del estudio, teniéndose siempre en consideración que los datos obtenidos debieron cumplir previamente con los criterios de validez y confiabilidad que han sido explicados anteriormente. Para lograr todo lo anterior descrito se aplicó el programa estadístico SPSS en su versión 27.0.

4.7 Aspectos éticos

Con el objeto de llevar a cabo una investigación responsable el presente estudio se sustentó en principios éticos, teniéndose en consideración los criterios que a continuación se detallan:

- a)** Las teorías y conceptos fueron debidamente citados y referenciados, de conformidad con lo estipulado en el reglamento general de Escuela de Posgrado de la UNHEVAL, así como también a las normas propuestas por la American Psychological Association (APA por sus siglas en inglés) en su séptima edición.
- b)** El estudio realizado es auténtico y de idea original del autor, no contemplando ningún tipo de plagio en su contenido.
- c)** Los participantes tuvieron en todo momento pleno conocimiento sobre los objetivos de la investigación y la utilización de la información que suministraron, para lo cual previamente se solicitó su aceptación explícita para participar en el estudio a través de la manifestación de su “consentimiento informado”.
- d)** Se veló por la seguridad y privacidad de los documentos de gestión que fueron requeridos a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.

CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1 Análisis Descriptivo

Con el propósito de dar inicio al trabajo de campo del presente estudio se procedió con la aplicación de los instrumentos de recolección de datos (cuestionarios), para ambas variables de investigación gestión administrativa y satisfacción del contribuyente, a fin de comprobar la relación entre las variables mencionadas.

El cuestionario sobre la variable gestión administrativa, estuvo estructurado en base a 16 interrogantes, las que estuvieron distribuidas en función de las cuatro dimensiones de la variable en mención, se han considerado 4 preguntas para la dimensión Planeación, 4 preguntas para la dimensión Organización, 4 preguntas para la dimensión Dirección y 4 preguntas para la dimensión Control.

El cuestionario sobre la variable satisfacción del contribuyente, estuvo estructurado en base a 19 interrogantes, las que estuvieron distribuidas función de las cinco dimensiones de la variable en mención, se han considerado 4 preguntas para la dimensión elementos tangibles, 4 preguntas para la dimensión fiabilidad, 4 preguntas para la dimensión capacidad de respuesta, 4 preguntas para la dimensión seguridad y 3 preguntas para la dimensión empatía.

Los niveles considerados para el tratamiento estadístico (tabulación estadística) fueron: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).

Una vez se hubieron administrado los cuestionarios (Anexo 3) a los elementos de la muestra de estudio, los datos recopilados a través de estos instrumentos fueron procesados registrándose las mediciones de las variables, dimensiones, ítems y datos correspondientes.

Seguidamente se presentan de manera organizada los resultados mediante tablas en los que se registraron los resultados frecuenciales y porcentuales además de gráficos de barras, acompañados de análisis e interpretaciones, para un mejor entendimiento.

5.1.1 Variable X: Gestión administrativa

5.1.1.1 Dimensión: Planeación

Interrogante 1

¿Considera que los documentos de gestión han sido elaborados de manera que permitan asegurar la eficacia de los servicios prestados al contribuyente?

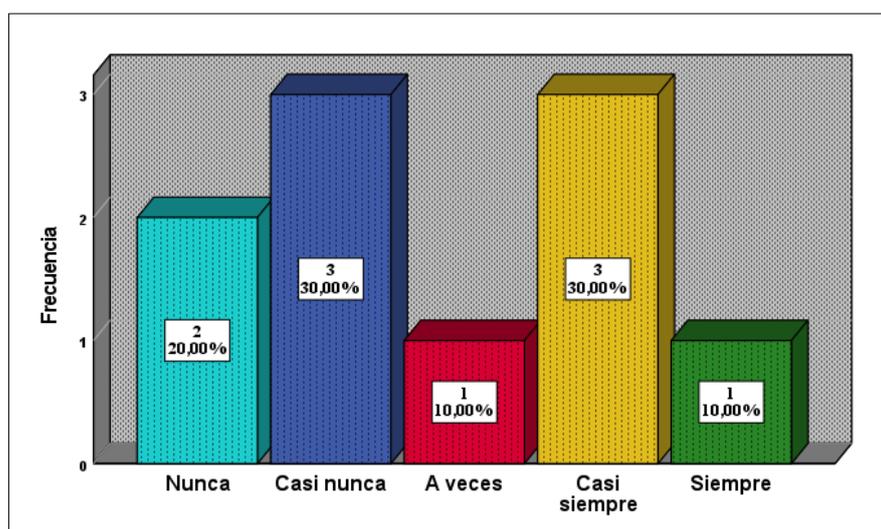
Tabla 6

Resultados frecuenciales y porcentuales sobre documentos de gestión de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	20,0	20,0	20,0
Casi nunca	3	30,0	30,0	50,0
A veces	1	10,0	10,0	60,0
Casi siempre	3	30,0	30,0	90,0
Siempre	1	10,0	10,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Figura 5

Documentos de gestión de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca



Análisis: 3 encuestados de la muestra de estudio que representan el 30% del total consideran que casi nunca los documentos de gestión se elaboran de manera que permiten asegurar la eficacia de los servicios prestados al contribuyente en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, en contraposición otros 3 encuestados quienes en igual proporción representan un 30% manifiestan que casi siempre, 2 encuestados quienes

representan un 20% afirman que nunca, mientras que 1 encuestado que representa el 10% afirma que siempre y otro encuestado afirma que esto sucede solo a veces.

Interpretación: Puede observarse que la mitad de los encuestados es decir el 50% consideran que nunca o casi nunca los documentos de gestión se elaboran de manera que permitan prestar eficazmente los servicios de atención al contribuyente, en similar opinión el 10% considera que solo a veces ha sucedido esto, mientras el 40% de los encuestados asegura que casi siempre o siempre los documentos de gestión se han elaborado de tal manera.

Interrogante 2

¿La entidad identifica las acciones específicas necesarias para asegurar la calidad de los servicios prestados a los contribuyentes?

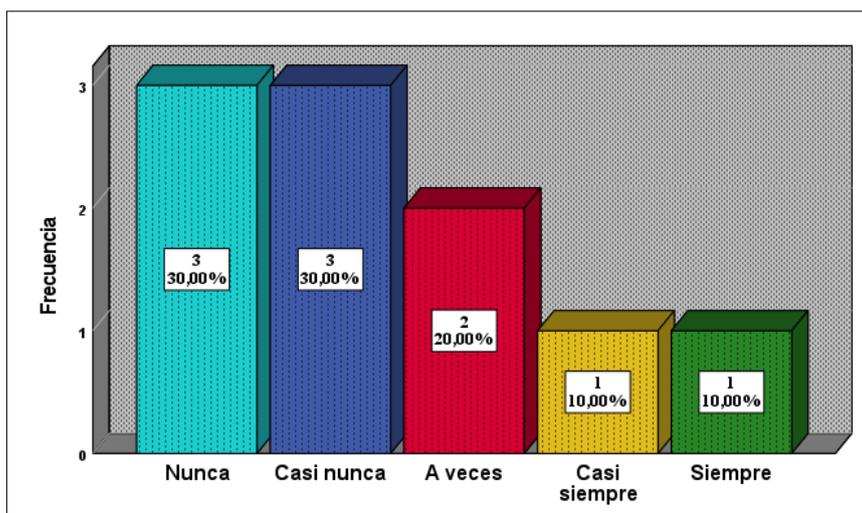
Tabla 7

Resultados frecuenciales y porcentuales sobre identificación de acciones específicas en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	30,0	30,0	30,0
Casi nunca	3	30,0	30,0	60,0
A veces	2	20,0	20,0	80,0
Casi siempre	1	10,0	10,0	90,0
Siempre	1	10,0	10,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Figura 6

Identificación de acciones específicas en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca



Análisis: 3 encuestados de la muestra de estudio que representan el 30% del total consideran que en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca nunca se identifican las acciones específicas necesarias para asegurar la calidad de los servicios prestados a los contribuyentes, en similar opinión otros 3 encuestados que representan otro 30% aseveran que esto casi nunca sucede, mientras que 2 encuestados quienes representan el 20% afirman que esto solo ocurre a veces, solo 1 encuestado quien representa el 10% asevera que casi siempre se manifiesta lo anterior mencionado y por último otro encuestado equivalente también al 10% afirma que las acciones específicas siempre son identificadas en favor de los servicios prestados a los contribuyentes en la entidad.

Interpretación: Puede advertirse que la las acciones específicas que permitan asegurar la calidad de los servicios prestados a los contribuyentes no son identificados con regularidad en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, así lo considera un mayoritario 60% del total quienes mencionan que esto nunca o casi nunca ocurre, mientras que el 20% manifiesta que esto es así solo a veces y solo un 20% asevera que casi siempre o siempre estas acciones específicas son identificadas.

Interrogante 3

¿La entidad identifica las estrategias necesarias para asegurar la calidad de los servicios prestados a los contribuyentes?

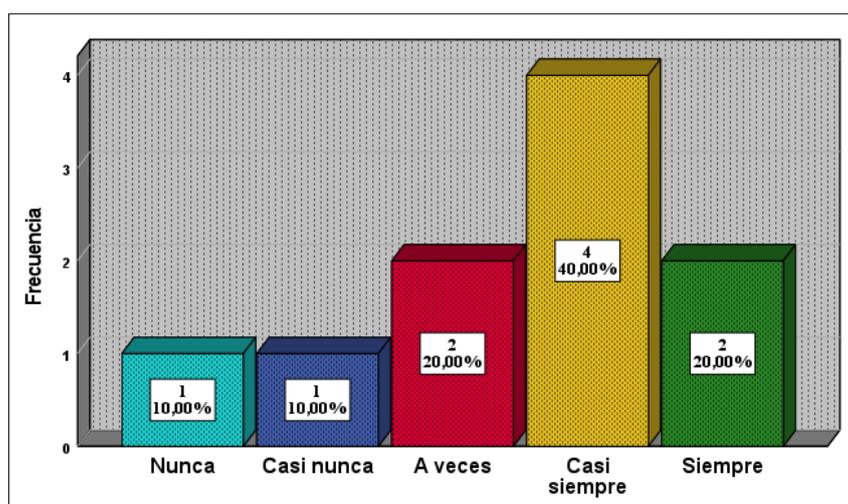
Tabla 8

Resultados frecuenciales y porcentuales sobre la identificación de estrategias en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	10,0	10,0	10,0
Casi nunca	1	10,0	10,0	20,0
A veces	2	20,0	20,0	40,0
Casi siempre	4	40,0	40,0	80,0
Siempre	2	20,0	20,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Figura 7

Identificación de estrategias en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca



Análisis: 4 encuestados de la muestra de estudio que constituyen el 40% del total consideran que en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca casi siempre se identifican las estrategias necesarias para asegurar la calidad de los servicios prestados a los contribuyentes, con similar opinión 2 encuestados, esto es el 20% de los encuestados afirma que esto es así siempre, mientras que otros 2 encuestados en igual porcentaje del 20% considera que esto solo ocurre a veces, por otro lado solo 1 encuestado que supone el 10% afirma que esto casi nunca ocurre y por ultimo otro encuestado quien también supone otro 10% asegura que la entidad nunca identifica tales estrategias.

Interpretación: Un considerable porcentaje de encuestados para ser más precisos un 60% considera que en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca casi siempre o siempre se identifican las estrategias necesarias para asegurar la calidad de los servicios prestados a los contribuyentes, el 20% considera que esto solo ocurre a veces, mientras que otro 20% cree que dicha identificación de estrategias nunca o casi nunca ocurre.

Interrogante 4

¿La entidad procura la planificación de los procesos de los servicios de atención y consulta al contribuyente de manera que aseguren la calidad en su prestación?

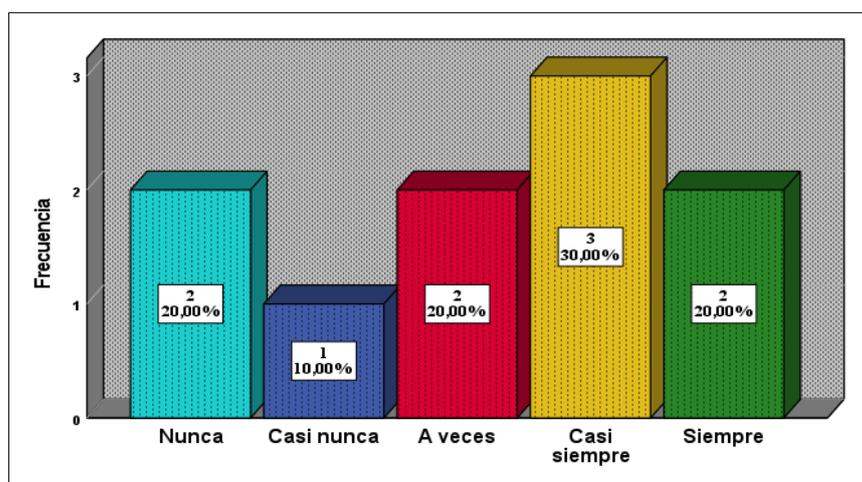
Tabla 9

Resultados frecuenciales y porcentuales sobre planificación de procesos en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	20,0	20,0	20,0
Casi nunca	1	10,0	10,0	30,0
A veces	2	20,0	20,0	50,0
Casi siempre	3	30,0	30,0	80,0
Siempre	2	20,0	20,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Figura 8

Planificación de procesos en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca



Análisis: 3 encuestados de la muestra de estudio que constituyen el 30% del total consideran que en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca casi siempre se procura la planificación de los procesos de los servicios de atención y consulta al contribuyente de manera que permitan asegurar la calidad de su prestación, con similar opinión 2 encuestados, esto es el 20% de los encuestados afirma que esto es así siempre, mientras que otros 2 encuestados en igual porcentaje del 20% considera que esto solo ocurre a veces, por otro lado solo 1 encuestado que supone el 10% afirma que esto casi nunca

ocurre y por ultimo 2 encuestados que representan el 20% asegura que en la entidad nunca se realiza tal planificación.

Interpretación: La mitad de los encuestados, es decir, el 50% considera que en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca casi siempre o siempre se identifican las estrategias necesarias para asegurar la calidad de los servicios prestados a los contribuyentes, el 20% considera que esto solo ocurre a veces, mientras que un 30% cree que dicha identificación de estrategias nunca o casi nunca ocurre.

5.1.1.2 Dimensión: Organización

Interrogante 5

¿Considera que la estructura organizativa de la entidad permite una atención eficiente respecto a los servicios de atención y consulta prestados a los contribuyentes?

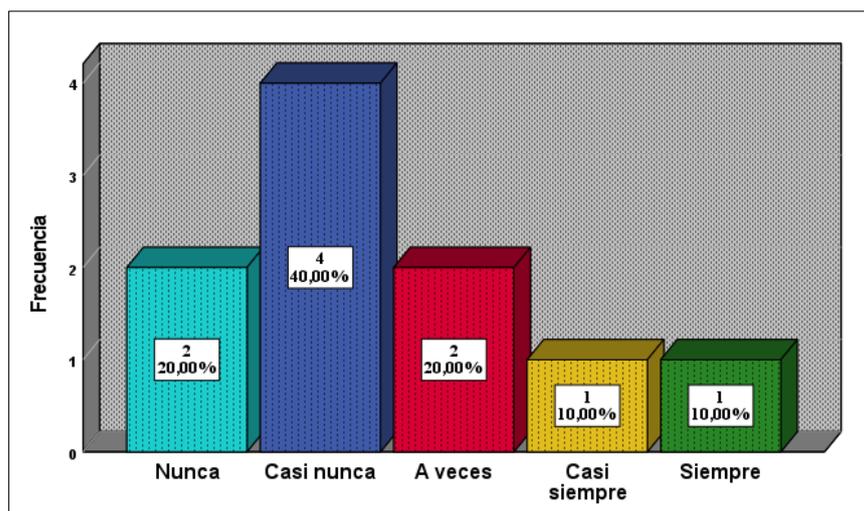
Tabla 10

Resultados frecuenciales y porcentuales sobre la estructura organizativa de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	20,0	20,0	20,0
Casi nunca	4	40,0	40,0	60,0
A veces	2	20,0	20,0	80,0
Casi siempre	1	10,0	10,0	90,0
Siempre	1	10,0	10,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Figura 9

Estructura organizativa en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca



Análisis: 4 encuestados de la muestra de estudio quienes constituyen el 40% del total consideran que la estructura organizativa de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca casi nunca permite una atención eficiente de los servicios de atención y consulta prestados a los contribuyentes, con similar opinión 2 encuestados, esto es el 20% de los encuestados afirma que esto nunca es así, mientras que otros 2 encuestados en igual porcentaje del 20% considera que esto solo ocurre a veces, por otro lado solo 1 encuestado que supone el 10% afirma que esto casi siempre sucede y finalmente otro encuestado que representa también un 10% del total asegura que siempre es así.

Interpretación: Un significativo 60% considera que en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca casi nunca o nunca la estructura organizativa de la entidad permite una atención eficiente respecto a los servicios de atención y consulta prestados a los contribuyentes, el 20% considera que esto solo ocurre a veces, mientras que otro 20% cree que dicha estructura organizativa es favorable casi siempre o siempre.

Interrogante 6

¿Considera que la comunicación entre las áreas responsables de atención y consulta al contribuyente es efectiva de manera que aseguran la prestación de un servicio de calidad para el mismo?

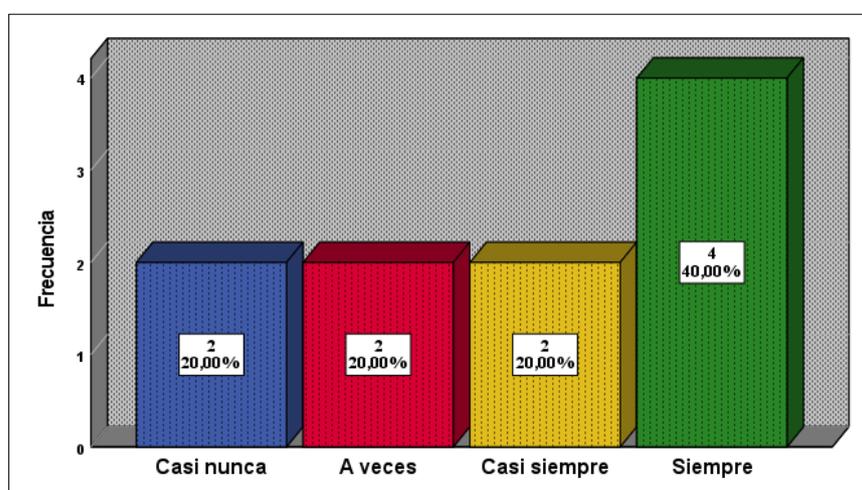
Tabla 11

Resultados frecuenciales y porcentuales sobre la comunicación entre las áreas responsables de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	2	40,0	20,0	20,0
A veces	2	20,0	20,0	40,0
Casi siempre	2	10,0	20,0	60,0
Siempre	4	10,0	40,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Figura 10

Comunicación entre las áreas responsables de atención y consulta al contribuyente de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca



Análisis: 4 encuestados de la muestra de estudio quienes constituyen el 40% del total consideran que la comunicación entre las áreas responsables de atención y consulta al contribuyente de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca siempre es efectiva de manera que aseguran la prestación de servicios de calidad, con similar opinión 2 encuestados, esto es el 20% de los encuestados afirman que esto casi siempre es así, mientras que otros 2 encuestados en igual porcentaje del 20% considera que esto solo ocurre a veces, y finalmente 2 encuestados que representan también un 20% del total aseguran que lo enunciado respecto a la comunicación entre las áreas responsables, nunca es así.

Interpretación: Un significativo 60% considera que entre las áreas responsables de atención y consulta al contribuyente de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca casi siempre o siempre la comunicación es efectiva de manera que aseguran la prestación de servicios de calidad, el 20% considera que esto solo ocurre a veces, mientras que otro 20% cree esto casi nunca es así.

Interrogante 7

¿Considera que los manuales de organización y funciones contribuyen a definir roles y responsabilidades en el desempeño de los servicios prestados a los contribuyentes?

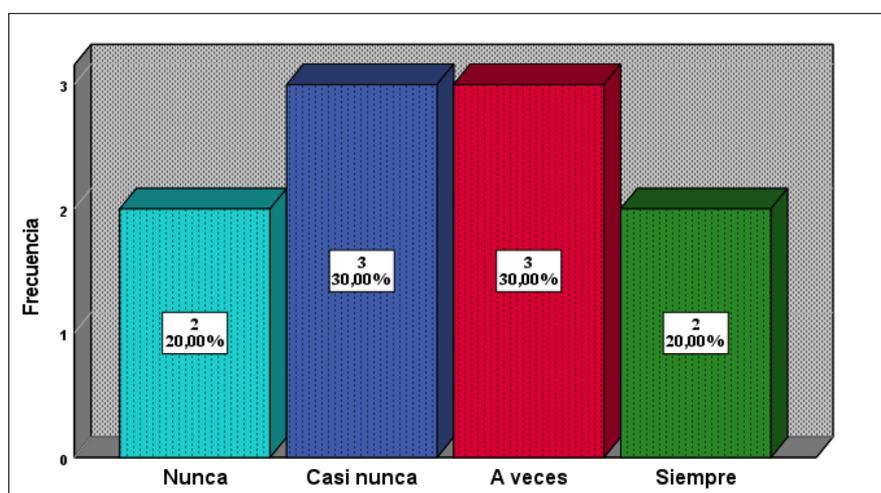
Tabla 12

Resultados frecuenciales y porcentuales sobre manuales y funciones de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	20,0	20,0	20,0
Casi nunca	3	30,0	30,0	50,0
A veces	3	30,0	30,0	80,0
Siempre	2	20,0	20,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Figura 11

Manuales y funciones en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca



Análisis: 3 encuestados de la muestra de estudio quienes constituyen el 30% del total consideran que el manual de organización y funciones de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca casi nunca contribuyen a definir roles y responsabilidades en el desempeño de los servicios prestados a los contribuyentes, con similar opinión 2 encuestados, esto es el 20% afirman que esto nunca es así, mientras que 3 encuestados quienes representan el 30% consideran que esto solo ocurre a veces, y finalmente 2 encuestados que representan un 20% del total aseguran que lo mencionado respecto al manual de organización y funciones siempre sucede.

Interpretación: El 50% de los encuestados consideran que el manual de organización y funciones de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca nunca o casi nunca contribuyen a definir los roles y responsabilidades en el desempeño de los servicios prestados a los contribuyentes, en contraposición el 30% considera que esto solo ocurre a veces, mientras que un 20% cree que esto siempre es así.

Interrogante 8

¿Considera que la entidad promueve la simplificación administrativa de los servicios prestados a los contribuyentes de manera que se agilicen los procesos y se reduzca la burocracia?

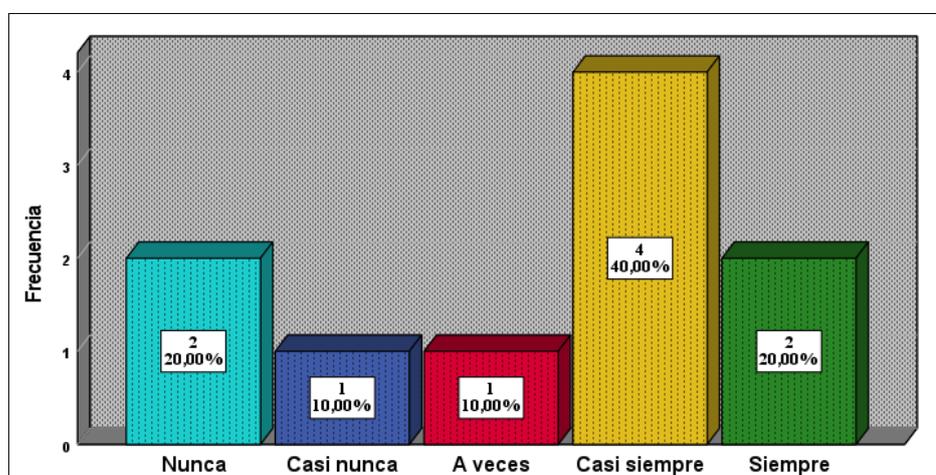
Tabla 13

Resultados frecuenciales y porcentuales sobre simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	20,0	20,0	20,0
Casi nunca	1	10,0	10,0	30,0
A veces	1	10,0	10,0	40,0
Casi siempre	4	40,0	40,0	80,0
Siempre	2	20,0	20,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Figura 12

Simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca



Análisis: 4 encuestados de la muestra de estudio quienes constituyen el 40% del total consideran que la Municipalidad Distrital de Pillco Marca casi siempre promueve la simplificación administrativa de los servicios prestados a los contribuyentes de manera que se agilicen los procesos y se reduzca la burocracia, con similar opinión 2 encuestados, esto es el 20% afirman que esto siempre es así, mientras que en contraposición 2 encuestados quienes representan el 20% consideran que esto nunca ocurre, con similar criterio 1 encuestado equivalente al 10% considera que esto casi nunca es así y finalmente otro encuestado que representa un 10% del total asegura que lo mencionado respecto a la simplificación administrativa en la entidad solo sucede a veces.

Interpretación: Un mayoritario 60% de los encuestados considera que en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca casi siempre o siempre se promueve la simplificación administrativa de los servicios prestados a los contribuyentes de manera que se agilicen los procesos y se reduzca la burocracia, en contraposición el 30% considera que esto nunca o casi nunca ocurre, mientras que un 10% cree que esto es así solo a veces.

5.1.1.3 Dimensión: Dirección

Interrogante 9

¿Considera que los directivos de la entidad procuran un ambiente de trabajo motivador?

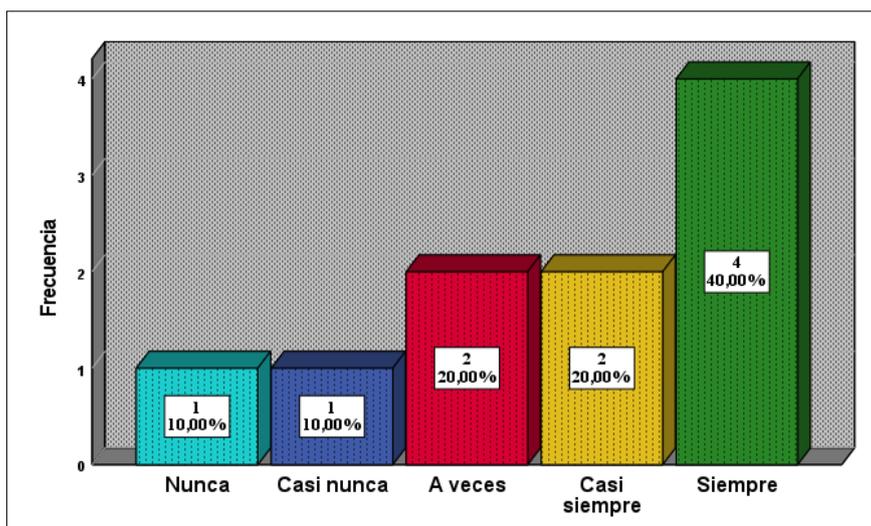
Tabla 14

Resultados frecuenciales y porcentuales sobre motivación constante en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	10,0	10,0	10,0
Casi nunca	1	10,0	10,0	20,0
A veces	2	20,0	20,0	40,0
Casi siempre	2	20,0	20,0	60,0
Siempre	4	40,0	40,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Figura 13

Motivación constante en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca



Análisis: 4 encuestados de la muestra de estudio quienes constituyen el 40% del total consideran que los directivos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca siempre procuran un ambiente de trabajo motivador, con similar opinión 2 encuestados, esto es el 20% afirman que esto casi siempre sucede, mientras que otros 2 encuestados quienes representan también un 20% consideran que esto solo ocurre a veces, 1 encuestado equivalente al 10% considera que esto casi nunca es así y finalmente otro encuestado que representa un 10% del total asegura que lo mencionado respecto a la motivación que procuran los directivos en la entidad nunca ocurre.

Interpretación: Un mayoritario 60% de los encuestados considera que en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca casi siempre o siempre los directivos procuran un ambiente de trabajo motivador, en contraposición el 20% considera que esto nunca o casi nunca ocurre, mientras que otro 20% cree que esto es así solo a veces.

Interrogante 10

¿En su opinión los directivos de la entidad manifiestan capacidades de liderazgo para el logro de los objetivos organizacionales?

Tabla 15

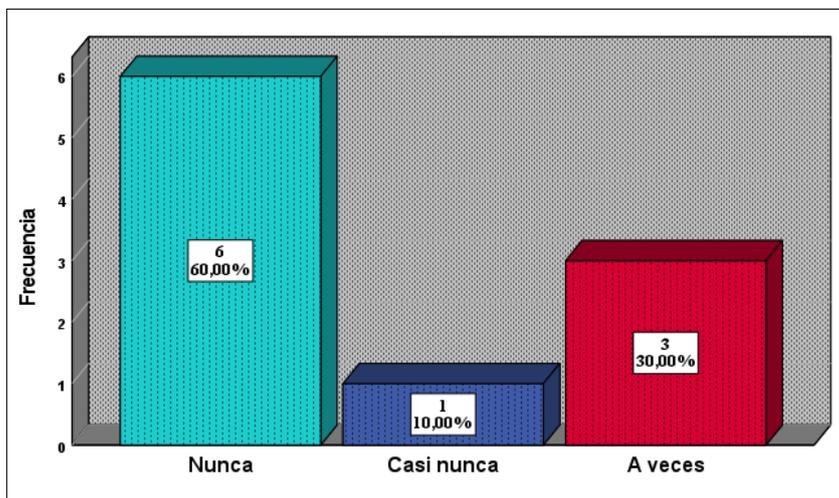
Resultados frecuenciales y porcentuales sobre liderazgo directivo en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	6	60,0	60,0	60,0

Casi nunca	1	10,0	10,0	70,0
A veces	3	30,0	30,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Figura 14

Liderazgo directivo en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca



Análisis: 6 encuestados de la muestra de estudio quienes constituyen el 60% del total consideran que los directivos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca nunca manifiestan capacidades de liderazgo para el logro de los objetivos organizacionales, con similar opinión 1 encuestado equivalente al 10% afirma que esto casi nunca sucede, mientras que otros 2 encuestados quienes representan un 20% consideran que esto solo ocurre a veces.

Interpretación: Un mayoritario 70% de los encuestados considera que los directivos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca casi nunca o nunca manifiestan capacidades de liderazgo para el logro de los objetivos organizacionales, mientras que el 30% cree que esto solo ocurre a veces.

Interrogante 11

¿Considera que los directivos promueven una comunicación efectiva entre los responsables de atención y consultoría a los contribuyentes a fin de que puedan prestar un servicio que satisfaga las necesidades de los mismos?

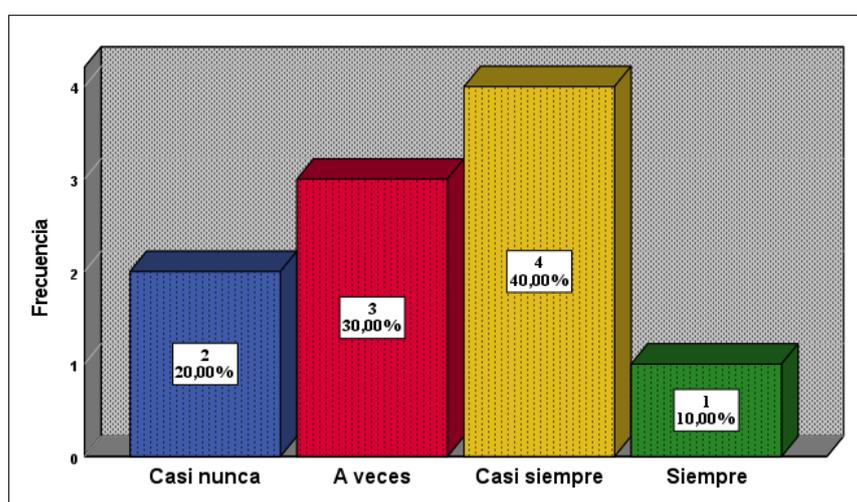
Tabla 16

Resultados frecuenciales y porcentuales sobre comunicación efectiva en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	2	20,0	20,0	20,0
A veces	3	30,0	30,0	50,0
Casi siempre	4	40,0	40,0	90,0
Siempre	1	10,0	10,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Figura 15

Comunicación efectiva en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca



Análisis: 4 encuestados de la muestra de estudio quienes constituyen el 40% del total consideran que los directivos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca casi siempre promueven una comunicación efectiva entre los responsables de atención y consultoría a los contribuyentes a fin de que puedan prestar un servicio que satisfaga sus necesidades, con similar opinión 1 encuestado equivalente al 10% afirma que esto siempre sucede, mientras que en contraste otros 2 encuestados quienes representan un 20% consideran que esto casi nunca es así, por otro lado 3 encuestados equivalentes a un 30 manifiestan que esto solo ocurre a veces.

Interpretación: La mitad de los encuestados, es decir, el 50% de los encuestados considera que los directivos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca casi siempre o siempre promueven una comunicación efectiva entre los responsables de atención y

consultoría a los contribuyentes a fin de que puedan prestar un servicio que satisfaga sus necesidades, mientras que el 30% cree que esto solo ocurre a veces, pero un 20% cree que esto casi nunca es así.

Interrogante 12

¿Considera que la entidad fomenta el compromiso organizacional en sus empleados de manera que se esfuercen en brindar un servicio de calidad a los usuarios?

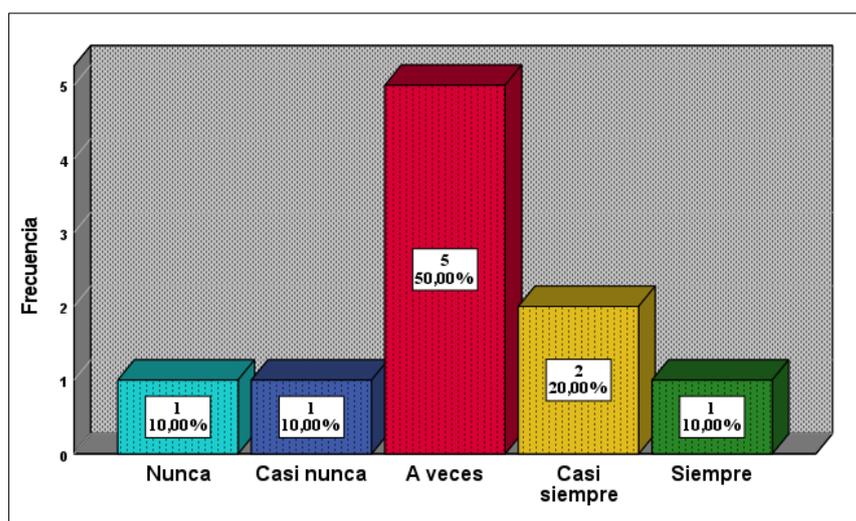
Tabla 17

Resultados frecuenciales y porcentuales sobre compromiso organizacional en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	10,0	10,0	10,0
Casi nunca	1	10,0	10,0	20,0
A veces	5	50,0	50,0	70,0
Casi siempre	2	20,0	20,0	90,0
Siempre	1	10,0	10,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Figura 16

Compromiso organizacional en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca



Análisis: 5 encuestados de la muestra de estudio quienes constituyen el 50% del total consideran que en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca se fomenta solo a veces el compromiso organizacional de manera que los trabajadores se esfuercen en brindar un

servicio de calidad a los usuarios, mientras que 2 encuestados equivalentes al 20% afirman que esto casi siempre sucede, con semejante opinión 1 encuestado que constituye el 10% cree que siempre, por otro lado 1 encuestado quien representa un 10% considera que casi nunca se manifiesta lo anterior dicho respecto al compromiso organizacional, y finalmente otro encuestado en igual proporción del 10% opina que esto nunca es así.

Interpretación: La mitad de los encuestados, esto es el 50% considera que en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca se fomenta el compromiso organizacional en sus empleados de manera que se esfuercen en brindar un servicio de calidad a los usuarios solo a veces, mientras que el 30% cree que esto ocurre siempre o casi siempre, por otro lado, el 20% de los encuestados opina que esto nunca o casi nunca sucede.

5.1.1.4 Dimensión: Control

Interrogante 13

¿En su opinión la entidad garantiza la evaluación de desempeño del personal responsable de los servicios de atención al contribuyente?

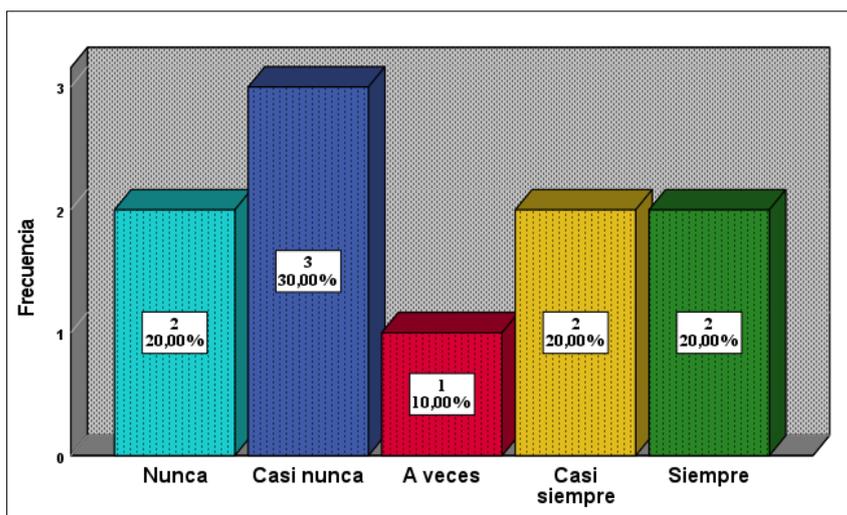
Tabla 18

Resultados frecuenciales y porcentuales sobre evaluación de desempeño del personal en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	20,0	20,0	20,0
Casi nunca	3	30,0	30,0	50,0
A veces	1	10,0	10,0	60,0
Casi siempre	2	20,0	20,0	80,0
Siempre	2	20,0	20,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Figura 17

Evaluación de desempeño del personal en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca



Análisis: 3 encuestados de la muestra de estudio quienes constituyen el 30% del total consideran que en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca casi nunca se garantiza la evaluación de desempeño del personal responsable de los servicios de atención al contribuyente, con opinión afín 2 encuestados equivalentes al 20% afirman que esto nunca sucede, mientras que 1 encuestado que constituye el 10% cree que esto ocurre solo a veces, por otro lado 2 encuestados quienes representan un 20% consideran que casi siempre sucede lo anterior mencionado respecto a la evaluación de desempeño del personal, y finalmente otros 2 encuestados en igual proporción del 20% opina que esto es así siempre.

Interpretación: La mitad de los encuestados, esto es el 50% de ellos considera que en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca se garantiza la evaluación de desempeño del personal casi nunca o nunca, mientras que un 40% cree que esto ocurre siempre o casi siempre, y solo el 10% de los mismos opina que esto sucede solo a veces.

Interrogante 14

¿Considera que la entidad procura la evaluación de desempeño en su interacción como organización con los usuarios de los servicios de atención y consultoría al contribuyente?

Tabla 19

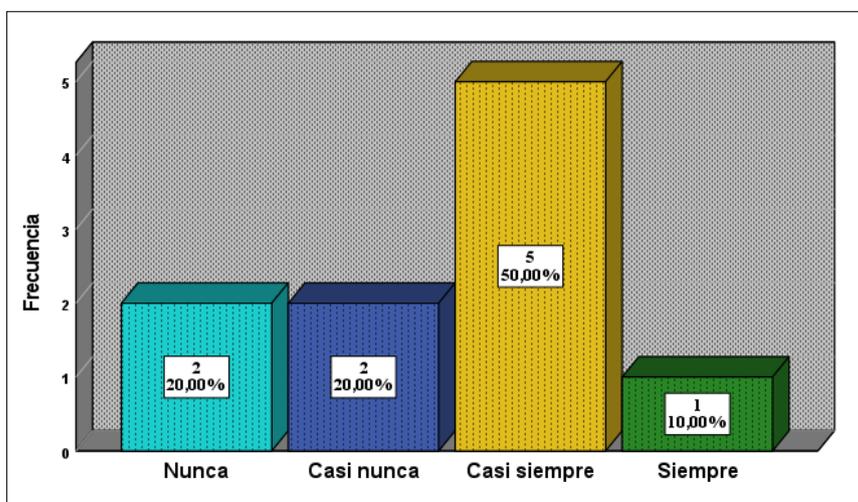
Resultados frecuenciales y porcentuales sobre evaluación de desempeño organizacional en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca

Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
------------	------------	-------------------	----------------------

Nunca	2	20,0	20,0	20,0
Casi nunca	2	20,0	20,0	40,0
Casi siempre	5	50,0	50,0	90,0
Siempre	1	10,0	10,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Figura 18

Evaluación de desempeño organizacional en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca



Análisis: 5 encuestados de la muestra de estudio quienes constituyen el 50% del total consideran que en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca casi siempre se procura la evaluación de desempeño en su interacción como organización con los usuarios de los servicios de atención y consultoría al contribuyente, con opinión similar otro encuestado equivalentes al 10% afirma que esto siempre sucede, mientras que 2 encuestados quienes constituyen el 20% creen que esto casi nunca ocurre, y finalmente otros 2 encuestados en igual proporción del 20% opina que esto nunca es así.

Interpretación: Un significativo 60% de los encuestados considera que en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca casi siempre o siempre se procura la evaluación de desempeño como organización en su interacción con los usuarios de los servicios de atención y consultoría al contribuyente, mientras que un 40% cree que esto nunca o casi nunca es así.

Interrogante 15

¿Considera que la entidad establece estándares y metas realistas y medibles sobre la calidad del servicio y satisfacción del contribuyente?

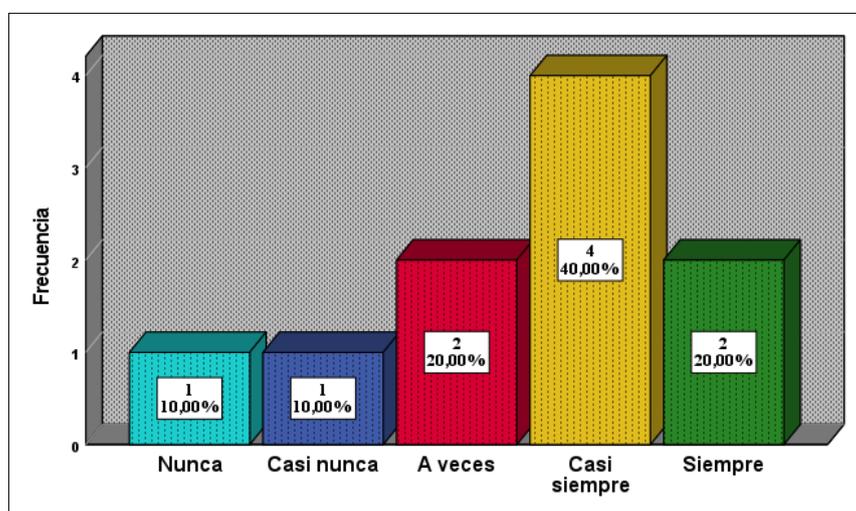
Tabla 20

Resultados frecuenciales y porcentuales sobre evaluación de cumplimiento de estándares y metas en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	10,0	10,0	10,0
Casi nunca	1	10,0	10,0	20,0
A veces	2	20,0	20,0	40,0
Casi siempre	4	40,0	40,0	80,0
Siempre	2	20,0	20,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Figura 19

Evaluación de cumplimiento de estándares y metas en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca



Análisis: 4 encuestados de la muestra de estudio quienes constituyen el 40% del total consideran que en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca casi siempre se establecen estándares y metas realistas y medibles sobre la calidad del servicio y satisfacción del contribuyente, con opinión similar otros 2 encuestados equivalentes al 20% afirman que esto siempre sucede, mientras que 2 encuestados equivalentes al 20% creen que esto solo ocurre a veces, por otro lado 1 encuestado que constituye el 10% opina que esto nunca es

así y finalmente con opinión afín, otro encuestado en porcentaje igual del 10% considera que casi nunca se cumple lo anterior dicho.

Interpretación: Un significativo 60% de los encuestados considera que en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca casi siempre o siempre se establecen estándares y metas realistas y medibles sobre la calidad del servicio y satisfacción del contribuyente, mientras que un 20% cree que esto nunca o casi nunca es así, y otro 20% asegura que esto ocurre solo a veces.

Interrogante 16

¿Considera que las medidas correctivas adoptadas por la entidad son suficientes para corregir las deficiencias detectadas y prevenir su recurrencia en el futuro?

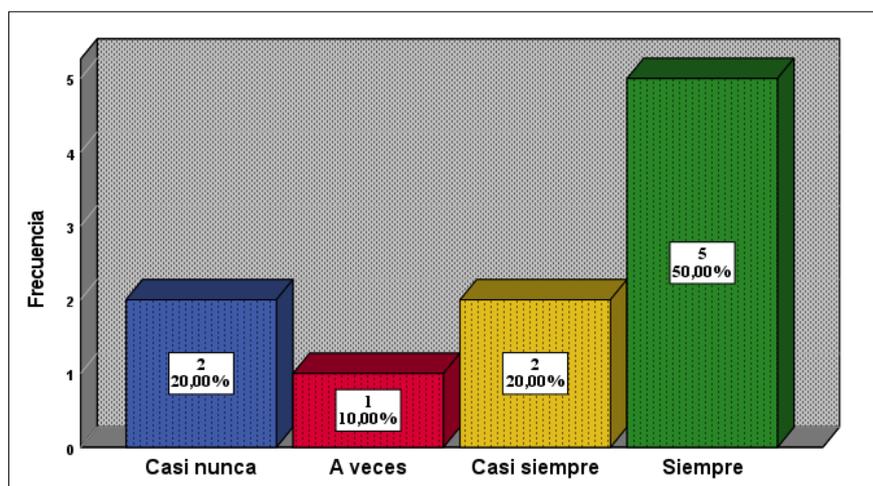
Tabla 21

Resultados frecuenciales y porcentuales sobre medidas correctivas en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	2	20,0	20,0	20,0
A veces	1	10,0	10,0	30,0
Casi siempre	2	20,0	20,0	50,0
Siempre	5	50,0	50,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Figura 20

Medidas correctivas en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca



Análisis: 5 encuestados de la muestra de estudio quienes constituyen el 50% del total consideran que las medidas correctivas adoptadas por la Municipalidad Distrital de Pillco Marca siempre son suficientes para corregir las deficiencias detectadas y prevenir su recurrencia en el futuro, con opinión afín otros 2 encuestados equivalentes al 20% afirman que siempre son suficientes, mientras que otros 2 encuestados equivalentes al 20% creen que esto casi nunca es suficiente, y finalmente solo un encuestado cree que tales medidas correctivas son suficientes solo a veces.

Interpretación: Un significativo 70% de los encuestados considera que en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca casi siempre o siempre las medidas correctivas que allí se adoptan son suficientes para corregir las deficiencias detectadas y prevenir su recurrencia, mientras que un 20% cree que esto casi nunca es suficiente, y un 10% opina que solo a veces es suficiente.

5.1.2 Variable Y: Satisfacción del contribuyente

5.1.2.1 Dimensión: Elementos tangibles

Interrogante 1

¿Considera que la infraestructura de la entidad es cómoda y segura?

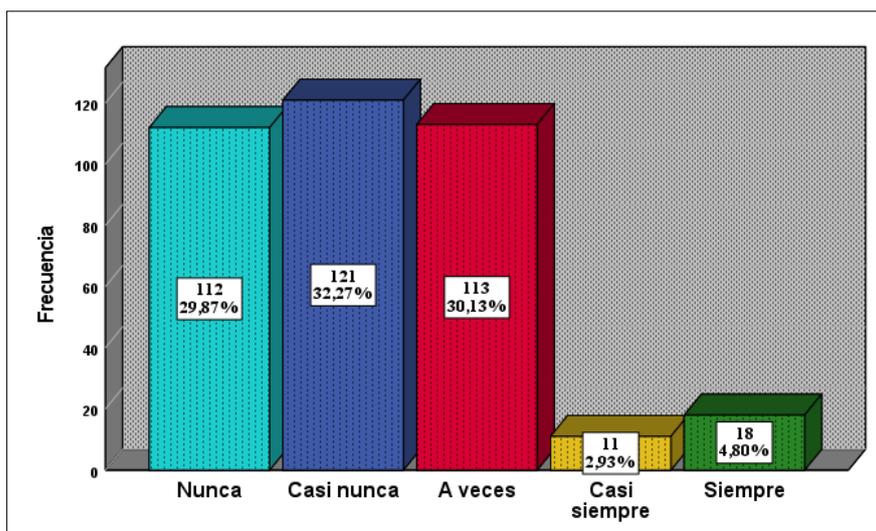
Tabla 22

Resultados frecuenciales y porcentuales sobre infraestructura de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	112	29,9	29,9	29,9
Casi nunca	121	32,3	32,3	62,1
A veces	113	30,1	30,1	92,3
Casi siempre	11	2,9	2,9	95,2
Siempre	18	4,8	4,8	100,0
Total	375	100,0	100,0	

Figura 21

Infraestructura de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca



Análisis: 121 encuestados de la muestra de estudio quienes constituyen el 32.27% del total consideran que casi nunca la infraestructura de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca es cómoda y segura, con opinión afín otros 112 encuestados equivalentes al 29.87% afirman que nunca la perciben así, mientras que otros 113 encuestados equivalentes al 30.13% la consideran así solo a veces, mientras que 18 encuestados que representan el 4.80% aseguran que la perciben cómoda y segura siempre y finalmente 11 encuestados equivalentes al 2.93% creen percibirla de tal manera casi siempre

Interpretación: Un significativo 62.14% de los encuestados considera que la infraestructura de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca nunca o casi nunca es cómoda y segura, mientras que un 30.13% cree percibirla de tal manera solo a veces, y solo un 7.73% opina que lo anterior dicho respecto a la infraestructura de la entidad es cierto siempre o casi siempre.

Interrogante 2

¿Considera que la presentación personal de los empleados de la entidad refleja adecuadamente el profesionalismo y la calidad de los servicios que brinda?

Tabla 23

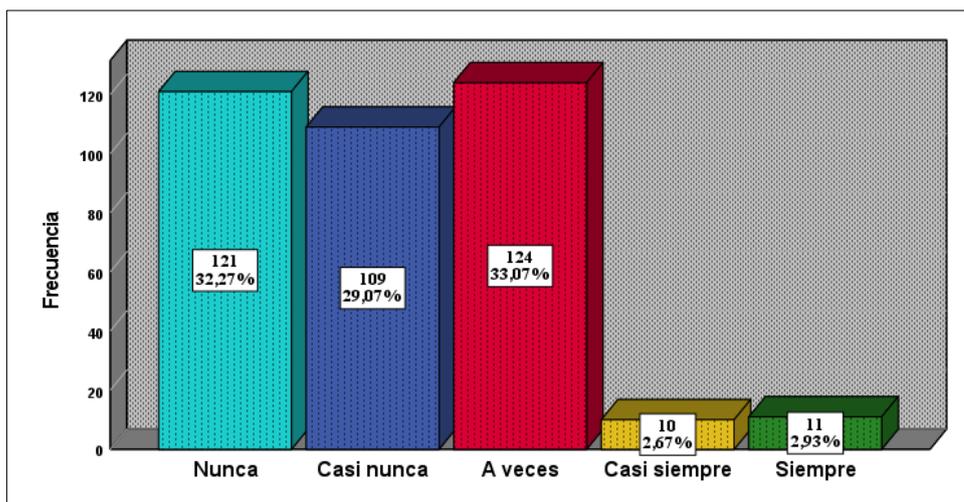
Resultados frecuenciales y porcentuales sobre presentación de los empleados de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	121	32,3	32,3	32,3

Casi nunca	109	29,1	29,1	61,3
A veces	124	33,1	33,1	94,4
Casi siempre	10	2,7	2,7	97,1
Siempre	11	2,9	2,9	100,0
Total	375	100,0	100,0	

Figura 22

Presentación de los empleados de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca



Análisis: 124 encuestados de la muestra de estudio quienes constituyen el 33.07% del total consideran que la presentación personal de los empleados de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca refleja adecuadamente el profesionalismo y la calidad de los servicios que brinda, mientras que 121 encuestados equivalentes al 32.27% afirman que esto nunca sucede, mientras que 109 encuestados quienes representan el 29.07% consideran que esto casi nunca es así, por otro lado 10 encuestados que representan el 2.67% aseguran que casi siempre lo consideran así y finalmente 11 encuestados equivalentes al 2.93% lo consideran de tal manera siempre.

Interpretación: Un significativo 61.34% de los encuestados considera que la que la presentación personal de los empleados de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca nunca o casi nunca refleja adecuadamente el profesionalismo y la calidad de los servicios que brinda la entidad, mientras que un 33.07% cree considerarlo de esa manera solo a veces, y solo un 5.60% opina que lo anterior mencionado respecto a la presentación personal de los empleados es cierto siempre o casi siempre.

Interrogante 3

¿Considera que el material informativo proporcionado por la entidad cumple efectivamente su función al proporcionar información útil y relevante?

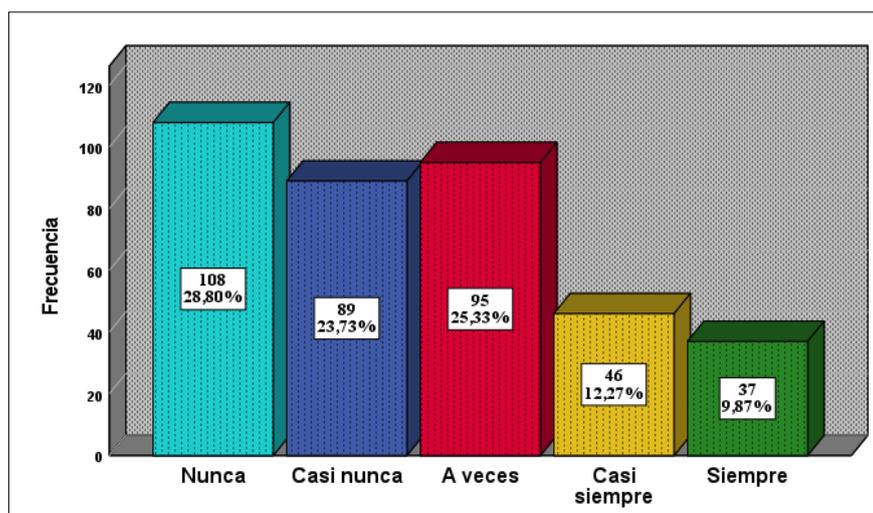
Tabla 24

Resultados frecuenciales y porcentuales sobre material informativo de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	108	28,8	28,8	28,8
Casi nunca	89	23,7	23,7	52,5
A veces	95	25,3	25,3	77,9
Casi siempre	46	12,3	12,3	90,1
Siempre	37	9,9	9,9	100,0
Total	375	100,0	100,0	

Figura 23

Material informativo de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca



Análisis: 108 encuestados de la muestra de estudio quienes constituyen el 28.80% del total consideran que el material informativo proporcionado por la Municipalidad Distrital de Pillco Marca nunca cumple efectivamente su función de brindar información útil y relevante, 95 encuestados equivalentes al 25.33% afirman que esto sucede solo a veces, mientras que 89 encuestados quienes representan el 23.73% consideran que esto casi nunca es así, por otro lado 46 encuestados que representan el 12.27% aseguran que casi siempre lo consideran así y por último 37 encuestados equivalentes al 9.87% lo consideran de tal manera siempre.

Interpretación: Poco más de la mitad de los encuestados, esto es el 52.53% de los encuestados considera que la que el material informativo proporcionado por la Municipalidad Distrital de Pillco Marca nunca o casi nunca cumple efectivamente su función de proveer información útil y relevante, mientras que un 25.33% cree considerarlo de esa manera solo a veces, y un 22.14% opina que lo anterior mencionado respecto a la utilidad y relevancia del material informativo proporcionado por la entidad es cierto siempre o casi siempre.

Interrogante 4

¿Considera que tecnologías de la información que la entidad pone a disposición de los usuarios son efectivas y facilitan su interacción con la misma?

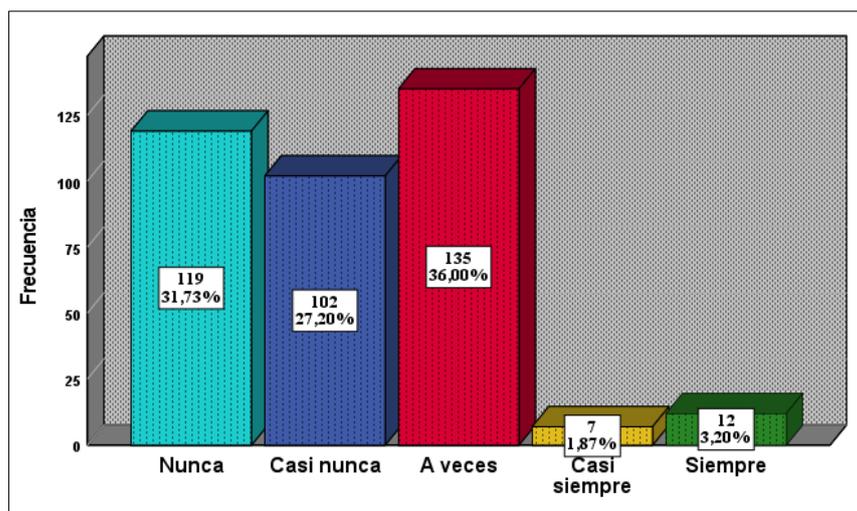
Tabla 25

Resultados frecuenciales y porcentuales sobre Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC's) de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	119	31,7	31,7	31,7
Casi nunca	102	27,2	27,2	58,9
A veces	135	36,0	36,0	94,9
Casi siempre	7	1,9	1,9	96,8
Siempre	12	3,2	3,2	100,0
Total	375	100,0	100,0	

Figura 24

Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC's) de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca



Análisis: 135 encuestados de la muestra de estudio quienes constituyen el 36% del total consideran que las Tecnologías de la Información y Comunicación que la Municipalidad Distrital de Pillco Marca pone a disposición de los usuarios son efectivas y facilitan su interacción con la misma solo a veces, 119 encuestados equivalentes al 31.73% afirman que esto nunca sucede, mientras que 102 encuestados quienes representan el 27.20% consideran que esto casi nunca es así, por otro lado 12 encuestados que representan el 3.20% aseguran que siempre lo consideran así y por último solo 7 encuestados equivalentes al 1.87% lo consideran de tal manera casi siempre.

Interpretación: Más de la mitad de los encuestados, esto es el 58.93% de los encuestados considera que las Tecnologías de la Información y Comunicación que la Municipalidad Distrital de Pillco Marca pone a disposición de los usuarios nunca o casi nunca son efectivas o facilitan la interacción con la entidad, mientras que un 36% cree considerarlo de esa manera solo a veces, y solo un 5.04% opina que lo anterior mencionado respecto las Tecnologías de la Información y Comunicación proporcionadas por la entidad es cierto siempre o casi siempre.

5.1.2.2 Dimensión: Fiabilidad

Interrogante 5

¿En base a su experiencia como usuario, considera que esta entidad ha cumplido con los servicios y compromisos que ha prometido?

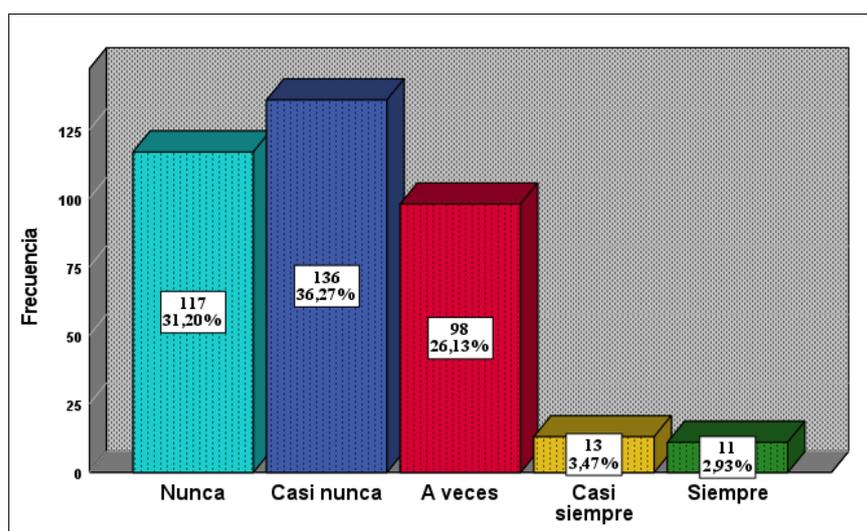
Tabla 26

Resultados frecuenciales y porcentuales sobre cumplimiento de servicios prometidos en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	117	31,2	31,2	31,2
Casi nunca	136	36,3	36,3	67,5
A veces	98	26,1	26,1	93,6
Casi siempre	13	3,5	3,5	97,1
Siempre	11	2,9	2,9	100,0
Total	375	100,0	100,0	

Figura 25

Cumplimiento de servicios prometidos en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca



Análisis: 136 encuestados de la muestra de estudio quienes constituyen el 36.27% del total consideran que la Municipalidad Distrital de Pillco Marca casi nunca cumple con los servicios y compromisos que promete, 117 encuestados equivalentes al 31.20% afirman que esto nunca sucede, mientras que 98 encuestados quienes representan el 26.13% consideran que esto es así solo a veces, por otro lado 13 encuestados que representan el 3.47% aseguran que casi siempre lo consideran así y por último 11 encuestados equivalentes al 2.93% lo consideran de esa manera siempre.

Interpretación: Un significativo 67.47% de los encuestados considera que la Municipalidad Distrital de Pillco Marca nunca o casi nunca cumple con los servicios o compromisos que promete, mientras que un 26.13% cree considerarlo de esa manera solo

a veces, y solo un 6.40% opina que lo anterior mencionado respecto al cumplimiento de los servicios y compromisos de la entidad siempre o casi siempre ocurre.

Interrogante 6

¿Desde su perspectiva como usuario, considera que la actitud y disposición de los empleados genera confianza en los usuarios para interactuar con la entidad y resolver sus necesidades de manera satisfactoria?

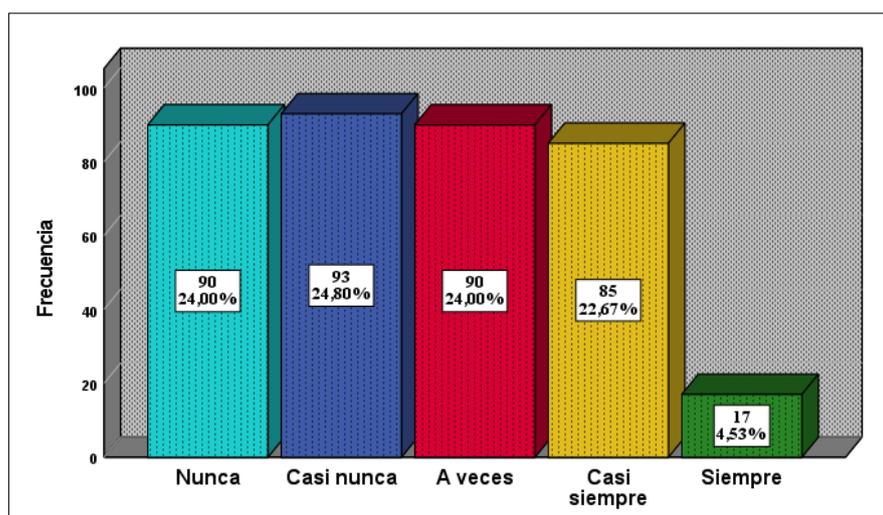
Tabla 27

Resultados frecuenciales y porcentuales sobre actitud y disposición de los empleados de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	90	24,0	24,0	24,0
Casi nunca	93	24,8	24,8	48,8
A veces	90	24,0	24,0	72,8
Casi siempre	85	22,7	22,7	95,5
Siempre	17	4,5	4,5	100,0
Total	375	100,0	100,0	

Figura 26

Actitud y disposición de los empleados de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca



Análisis: 93 encuestados de la muestra de estudio quienes constituyen el 24.80% del total consideran que la actitud y disposición de los empleados de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca casi nunca genera confianza para interactuar con la entidad y resolver

necesidades de manera satisfactoria, 90 encuestados equivalentes al 24% afirman que esto nunca sucede, mientras que en igual cantidad otros 90 encuestados en igual proporción del 24% consideran que esto es así solo a veces, por otro lado 85 encuestados que representan el 22.67% aseguran que casi siempre lo consideran así y por último 17 encuestados equivalentes al 4.53% lo consideran de esa manera siempre.

Interpretación: Un significativo 48.80% de los encuestados considera que la actitud y disposición de los empleados de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca nunca o casi nunca les genera confianza para interactuar con la entidad y resolver sus necesidades de manera satisfactoria, mientras que un 24% cree considerarlo de esa manera solo a veces, y un 27.20% opina que lo anterior mencionado respecto a la actitud y disposición de los empleados de la entidad siempre o casi siempre es así.

Interrogante 7

¿Basándonos en su experiencia como usuario, considera que los empleados se comunican de manera efectiva, clara y comprensible, brindando la información necesaria y resolviendo las consultas o inquietudes de los usuarios de manera satisfactoria?

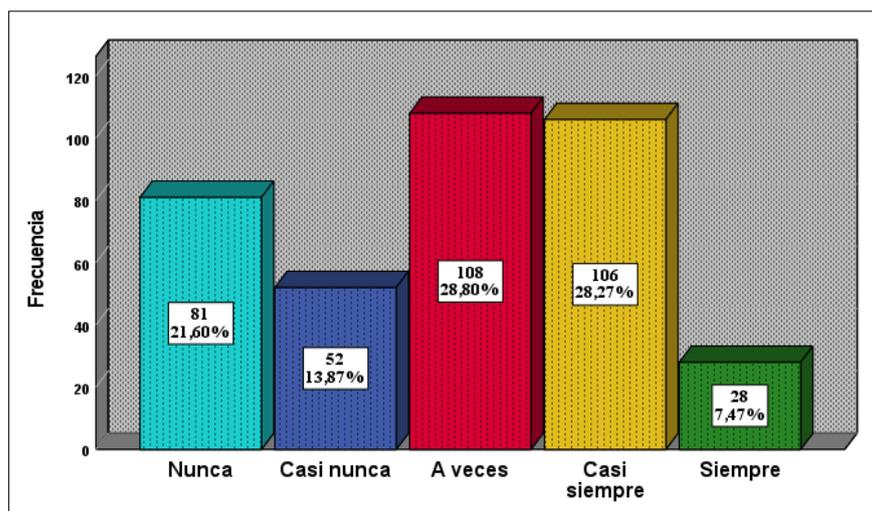
Tabla 28

Resultados frecuenciales y porcentuales sobre comunicación efectiva en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	81	21,6	21,6	21,6
Casi nunca	52	13,9	13,9	35,5
A veces	108	28,8	28,8	64,3
Casi siempre	106	28,3	28,3	92,5
Siempre	28	7,5	7,5	100,0
Total	375	100,0	100,0	

Figura 27

Comunicación efectiva en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca



Análisis: 108 encuestados de la muestra de estudio quienes constituyen el 28.80% del total consideran que los empleados de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca se comunican de manera efectiva, clara y comprensible, brindando la información necesaria y resolviendo las consultas o inquietudes de los usuarios de manera satisfactoria solo a veces, 106 encuestados equivalentes al 28.27% afirman que esto casi siempre sucede, mientras que otros 81 encuestados quienes representan el 21.60% consideran que esto nunca es así, 52 encuestados que representan el 13.87% aseguran que casi nunca lo consideran así y por último 28 encuestados equivalentes al 7.47% lo consideran de esa manera siempre.

Interpretación: 35.74% de los encuestados considera que los empleados de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca siempre o casi siempre se comunican de manera efectiva, clara y comprensible, brindando información necesaria y resolviendo las consultas e inquietudes de los usuarios de manera satisfactoria, mientras que un 35.47% cree considerarlo de esa manera nunca o casi nunca, y un 28.80% opina que lo anterior mencionado respecto a la comunicación de los empleados de la entidad solo a veces es así.

Interrogante 8

¿Desde su experiencia como usuario, percibe que la eficacia y la eficiencia en la prestación de los servicios por parte de esta entidad genera confianza y satisfacción en usted como usuario?

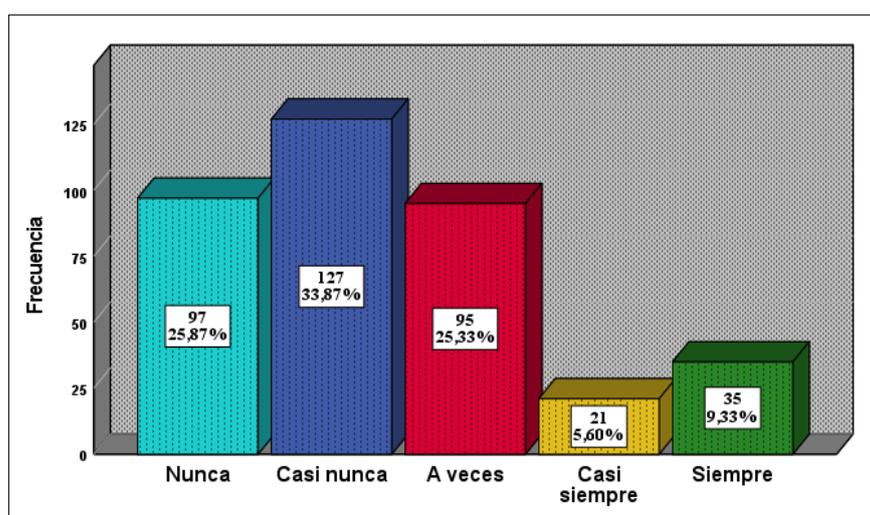
Tabla 29

Resultados frecuenciales y porcentuales sobre eficacia y eficiencia en la prestación de servicios en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	97	25,9	25,9	25,9
Casi nunca	127	33,9	33,9	59,7
A veces	95	25,3	25,3	85,1
Casi siempre	21	5,6	5,6	90,7
Siempre	35	9,3	9,3	100,0
Total	375	100,0	100,0	

Figura 28

Eficacia y eficiencia en la prestación de servicios en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca



Análisis: 127 encuestados de la muestra de estudio quienes constituyen el 33.87% del total consideran que la eficacia y eficiencia de los servicios prestados por la Municipalidad Distrital de Pillco Marca casi nunca genera confianza y satisfacción en sus usuarios, 97 encuestados equivalentes al 25.87% afirman que nunca sucede, mientras que otros 95 encuestados quienes representan el 25.33% consideran que esto es así solo a veces, por otro lado 35 encuestados que representan el 9.33% aseguran que siempre lo consideran así y por último 21 encuestados equivalentes al 5.6% lo consideran de esa manera casi siempre.

Interpretación: Un mayoritario 59.74% de los encuestados considera que la eficiencia y eficacia de los servicios prestados por la Municipalidad Distrital de Pillco Marca nunca o casi nunca genera confianza o satisfacción en sus usuarios, mientras que un 25.33% cree considerarlo de esa manera solo a veces, y un 14.93% opina que lo anterior mencionado respecto a la confianza y satisfacción que generan la eficiencia y eficacia de los servicios prestados por parte de la entidad siempre o casi siempre ocurre.

5.1.2.3 Dimensión: Capacidad de respuesta

Interrogante 9

¿En su interacción con esta entidad, percibe que la misma se anticipa y responde a sus necesidades de manera proactiva?

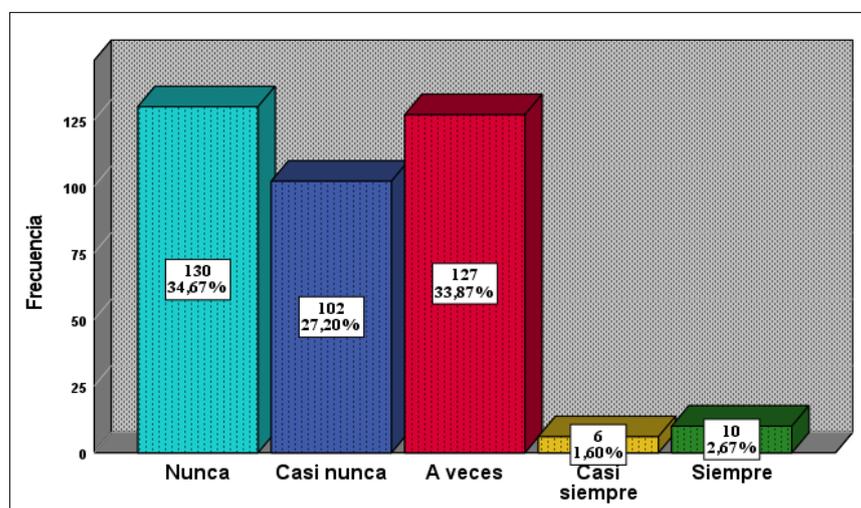
Tabla 30

Resultados frecuenciales y porcentuales sobre anticipación a las necesidades en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	130	34,7	34,7	34,7
Casi nunca	102	27,2	27,2	61,9
A veces	127	33,9	33,9	95,7
Casi siempre	6	1,6	1,6	97,3
Siempre	10	2,7	2,7	100,0
Total	375	100,0	100,0	

Figura 29

Anticipación a las necesidades en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca



Análisis: 130 encuestados de la muestra de estudio quienes constituyen el 34.67% del total consideran que la Municipalidad Distrital de Pillco Marca nunca se anticipa y responde a sus necesidades de manera proactiva, 127 encuestados equivalentes al 33.87% afirman que sucede solo a veces, 102 encuestados quienes representan el 27.20% consideran que esto casi nunca es así, por otro lado 10 encuestados que representan el 2.67% aseguran que siempre lo consideran así y por último 6 encuestados equivalentes al 1.60% lo consideran de esa manera casi siempre.

Interpretación: Un mayoritario 61.87% de los encuestados considera que la Municipalidad Distrital de Pillco Marca nunca o casi nunca se anticipa o responde a sus necesidades de manera proactiva, mientras que un 33.87% cree considerarlo de esa manera solo a veces, y solo un 4.27% opina que lo anterior mencionado respecto a la proactividad y anticipación de la entidad para responder a las necesidades de los usuarios siempre o casi siempre ocurre.

Interrogante 10

¿Desde su experiencia como usuario, considera que la entidad responde de manera ágil y rápida a sus consultas, solicitudes o requerimientos, evitando demoras innecesarias y soluciones oportunas?

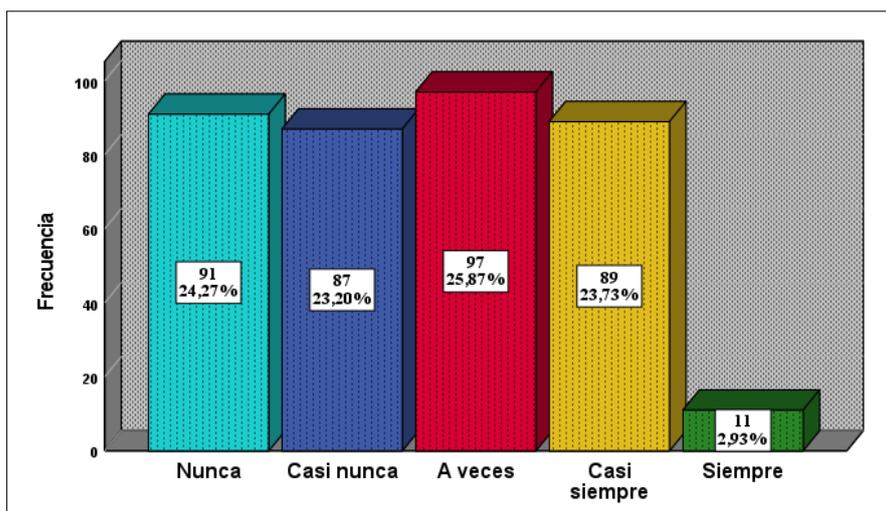
Tabla 31

Resultados frecuenciales y porcentuales sobre atención oportuna en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	91	24,3	24,3	24,3
Casi nunca	87	23,2	23,2	47,5
A veces	97	25,9	25,9	73,3
Casi siempre	89	23,7	23,7	97,1
Siempre	11	2,9	2,9	100,0
Total	375	100,0	100,0	

Figura 30

Atención oportuna en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca



Análisis: 97 encuestados de la muestra de estudio quienes constituyen el 25.87% del total consideran que la Municipalidad Distrital de Pillco responde de manera ágil y rápida a sus consultas, solicitudes o requerimientos evitando demoras innecesarias y soluciones oportunas solo a veces, 91 encuestados equivalentes al 24.27% afirman que esto nunca sucede sucede, 89 encuestados quienes representan el 23.73% consideran que esto casi siempre es así, por otro lado 87 encuestados que representan el 23.20% aseguran que casi nunca lo consideran así y por último 11 encuestados equivalentes al 2.93% lo consideran de esa manera siempre.

Interpretación: El 47.47% de los encuestados considera que la Municipalidad Distrital de Pillco Marca nunca o casi nunca responde de manera ágil y rápida a las consultas, solicitudes y/o requerimientos de sus usuarios evitando demoras innecesarias y soluciones oportunas, mientras que un 25.87% cree considerarlo de esa manera solo a veces, y un 26.66% opina que lo anterior mencionado respecto a la atención oportuna de la entidad a las necesidades de los usuarios siempre o casi siempre ocurre.

Interrogante 11

¿Considera que la entidad gestiona eficientemente los tiempos de espera, minimizando las demoras y brindando una atención fluida y expedita?

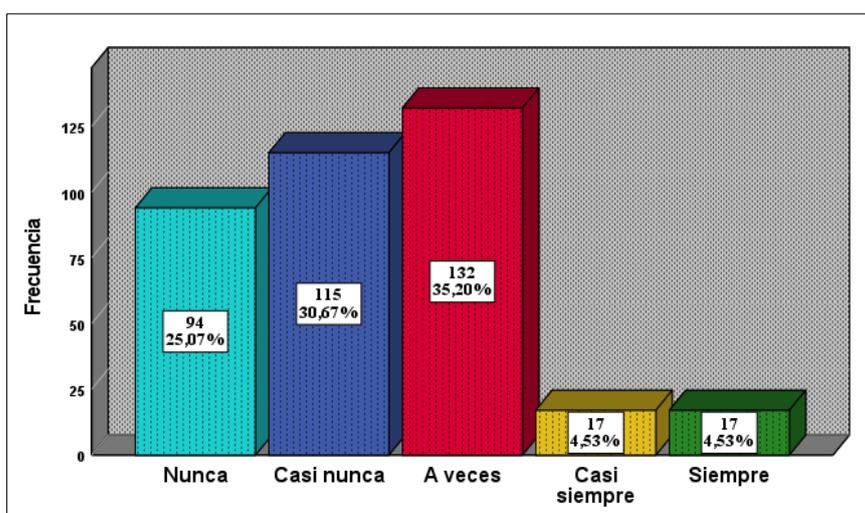
Tabla 32

Resultados frecuenciales y porcentuales sobre tiempo de espera en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	94	25,1	25,1	25,1
Casi nunca	115	30,7	30,7	55,7
A veces	132	35,2	35,2	90,9
Casi siempre	17	4,5	4,5	95,5
Siempre	17	4,5	4,5	100,0
Total	375	100,0	100,0	

Figura 31

Tiempo de espera en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca



Análisis: 132 encuestados de la muestra de estudio quienes constituyen el 35.20% del total consideran que la Municipalidad Distrital de Pillco gestiona eficientemente los tiempos de espera, minimizando las demoras y brindando una atención fluida y expedita solo a veces, 115 encuestados equivalentes al 30.67% afirman que esto casi nunca sucede, 94 encuestados quienes representan el 25.07% consideran que esto nunca es así, por otro lado 17 encuestados que representan el 4.53% aseguran que casi siempre lo consideran así y por último otros 17 encuestados equivalentes al 4.53% lo consideran de esa manera siempre.

Interpretación: El 55.74% de los encuestados considera que la Municipalidad Distrital de Pillco Marca nunca o casi nunca gestiona eficientemente los tiempos de espera, minimizando las demoras y brindando una atención fluida y expedita, mientras que un 35.20% cree considerarlo de esa manera solo a veces, y un 9.06% opina que lo anterior mencionado respecto a la gestión de los tiempos de espera siempre o casi siempre ocurre.

Interrogante 12

¿En relación a su experiencia al presentar quejas o reclamos a esta entidad, considera que se han brindado respuestas claras y soluciones adecuadas en un tiempo razonable?

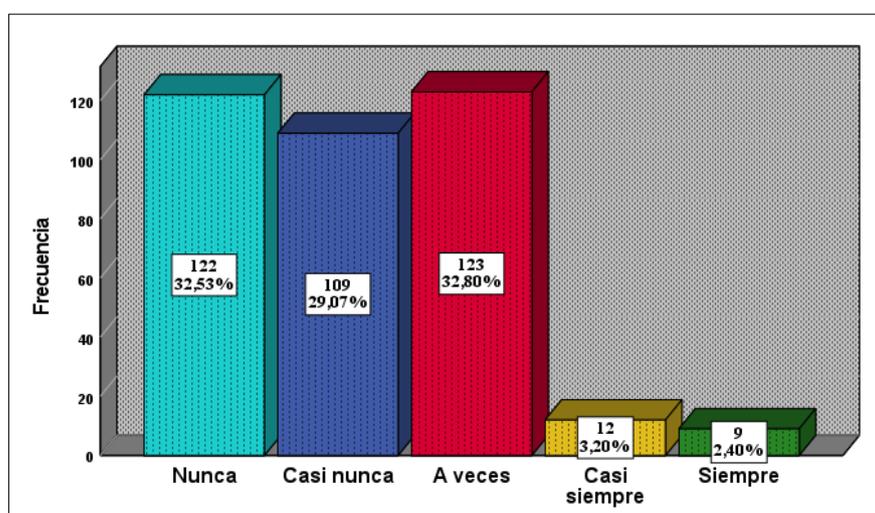
Tabla 33

Resultados frecuenciales y porcentuales sobre respuesta a quejas y reclamos en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	122	32,5	32,5	32,5
Casi nunca	109	29,1	29,1	61,6
A veces	123	32,8	32,8	94,4
Casi siempre	12	3,2	3,2	97,6
Siempre	9	2,4	2,4	100,0
Total	375	100,0	100,0	

Figura 32

Respuestas a quejas y reclamos en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca



Análisis: 123 encuestados de la muestra de estudio quienes constituyen el 32.80% del total consideran que presentar quejas o reclamos a la Municipalidad Distrital de Pillco esta brinda respuestas claras y soluciones adecuadas en un tiempo razonable solo a veces, 122 encuestados equivalentes al 32.53% afirman que esto nunca sucede así, 109 encuestados quienes representan el 29.07% consideran que esto casi nunca ocurre, mientras que 12 encuestados que representan el 3.20% aseguran que casi siempre lo

consideran así y por último solo 9 encuestados equivalentes al 2.40% lo consideran de esa manera siempre.

Interpretación: Un mayoritario 61.60% de los encuestados considera que la Municipalidad Distrital de Pillco Marca nunca o casi nunca brinda respuestas claras y soluciones adecuadas en un tiempo razonable a las quejas y reclamos de sus contribuyentes, mientras que un 32.80% cree considerarlo de esa manera solo a veces, y un 5.60% opina que lo anterior mencionado respecto a la atención a las quejas y reclamos de los contribuyentes por parte de la entidad siempre o casi siempre ocurre de esa manera.

5.1.2.4 Dimensión: Seguridad

Interrogante 13

¿Considera que la entidad implementa medidas adecuadas para proteger sus datos y garantizar su privacidad frente a posibles accesos no autorizados o uso indebido?

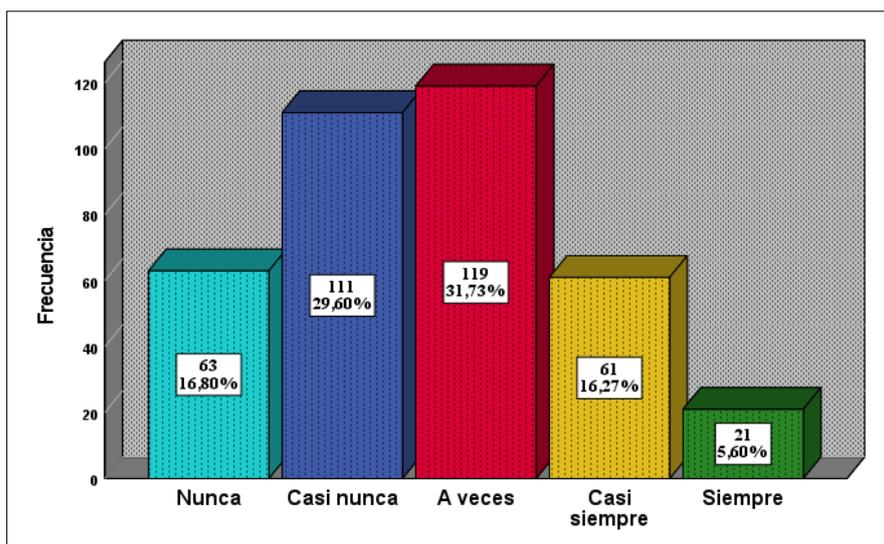
Tabla 34

Resultados frecuenciales y porcentuales sobre seguridad de los datos proporcionados en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	63	16,8	16,8	16,8
Casi nunca	111	29,6	29,6	46,4
A veces	119	31,7	31,7	78,1
Casi siempre	61	16,3	16,3	94,4
Siempre	21	5,6	5,6	100,0
Total	375	100,0	100,0	

Figura 33

Seguridad de los datos proporcionados en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca



Análisis: 119 encuestados de la muestra de estudio quienes constituyen el 31.73% del total consideran que la Municipalidad Distrital de Pillco implementa medidas adecuadas para proteger los datos de los usuarios y garantizar su privacidad frente a posibles accesos no autorizados y/o uso indebido solo a veces, 111 encuestados equivalentes al 29.60% afirman que esto casi nunca sucede así, 63 encuestados quienes representan el 16.80% consideran que esto nunca ocurre, mientras que 61 encuestados que representan el 16.27% aseguran que casi siempre lo consideran así y por último 21 encuestados equivalentes al 5.60% lo consideran de esa manera siempre.

Interpretación: 46.40% de los encuestados considera que la Municipalidad Distrital de Pillco Marca nunca o casi nunca implementa medidas adecuadas para proteger los datos de sus usuarios y garantizar su privacidad frente a posibles accesos no autorizados o uso indebido, mientras que un 31.73% cree considerarlo de esa manera solo a veces, y un 21.87% opina que lo anterior mencionado respecto a la protección de los datos personales de los contribuyentes por parte de la entidad siempre o casi siempre ocurre de esa manera.

Interrogante 14

¿Desde su perspectiva como usuario, considera que la entidad proporciona información clara, accesible y verificable sobre los procesos de los servicios de atención y consulta al contribuyente?

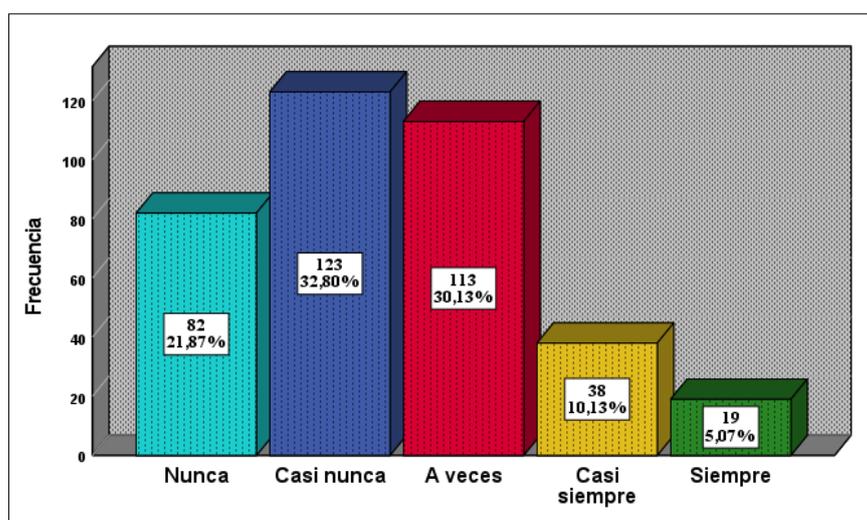
Tabla 35

Resultados frecuenciales y porcentuales sobre transparencia en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	82	21,9	21,9	21,9
Casi nunca	123	32,8	32,8	54,7
A veces	113	30,1	30,1	84,8
Casi siempre	38	10,1	10,1	94,9
Siempre	19	5,1	5,1	100,0
Total	375	100,0	100,0	

Figura 34

Transparencia en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca



Análisis: 123 encuestados de la muestra de estudio quienes constituyen el 32.80% del total consideran que la Municipalidad Distrital de Pillco casi nunca proporciona información clara, accesible y verificable sobre los procesos de los servicios de atención y consulta al contribuyente, 113 encuestados equivalentes al 30.13% afirman que esto sucede solo a veces, 82 encuestados quienes representan el 21.87% consideran que esto nunca ocurre, por otro lado 38 encuestados que representan el 10.13% aseguran que casi siempre lo consideran así y por último 19 encuestados equivalentes al 5.07% lo consideran de esa manera siempre.

Interpretación: Mas de la mitad de los encuestados, esto es 54.67% de los encuestados considera que la Municipalidad Distrital de Pillco Marca nunca o casi nunca proporciona información clara, accesible y verificable sobre los procesos de los servicios de atención y consulta al contribuyente, mientras que un 30.13% cree considerarlo de esa manera solo

a veces, y un 15.20% opina que lo anterior mencionado respecto a la transparencia de la entidad siempre o casi siempre ocurre de esa manera.

Interrogante 15

¿Basándonos en su experiencia como contribuyente, considera que los empleados se muestran atentos, respetuosos y dispuestos a ayudar en sus interacciones con usted?

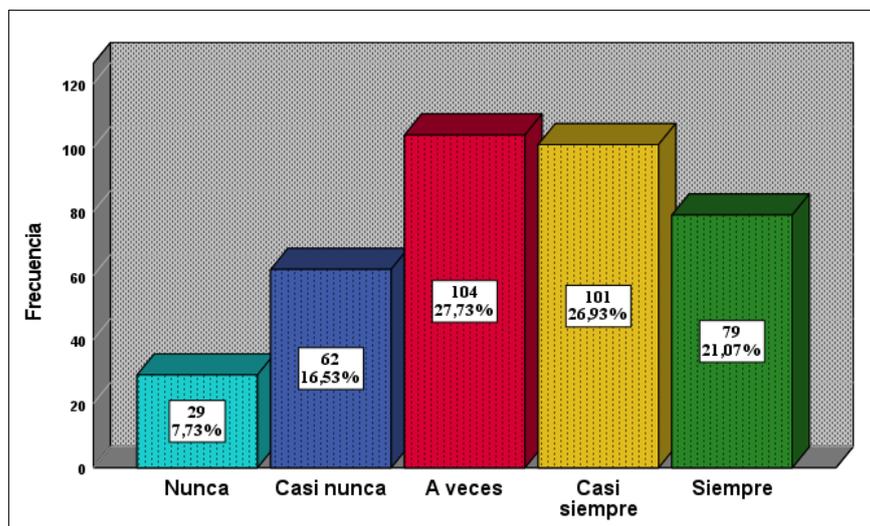
Tabla 36

Resultados frecuenciales y porcentuales sobre amabilidad y buen trato en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	29	7,7	7,7	7,7
Casi nunca	62	16,5	16,5	24,3
A veces	104	27,7	27,7	52,0
Casi siempre	101	26,9	26,9	78,9
Siempre	79	21,1	21,1	100,0
Total	375	100,0	100,0	

Figura 35

Amabilidad y buen trato en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca



Análisis: 104 encuestados de la muestra de estudio quienes constituyen el 27.73% del total consideran que los empleados de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca se muestran atentos, respetuosos y dispuestos a ayudar en sus interacciones con los contribuyentes solo a veces, 101 encuestados equivalentes al 26.93% afirman que esto

sucede casi siempre, 79 encuestados quienes representan el 21.07% consideran que esto ocurre siempre, por otro lado 62 encuestados que representan el 16.53% aseguran que casi nunca lo consideran así y por último 29 encuestados equivalentes al 7.73% lo consideran de esa manera nunca.

Interpretación: 48% de los encuestados considera que los empleados de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca siempre o casi siempre se muestran atentos, respetuosos y dispuestos a ayudar en sus interacciones con los contribuyentes, mientras que un 27.73% cree considerarlo de esa manera solo a veces, y un 24.26% opina que lo anterior mencionado respecto a la amabilidad y buen trato de los empleados de la entidad nunca o casi nunca ocurre de esa manera.

Interrogante 16

¿La experticia y competencia de los empleados le generan seguridad y confianza al interactuar con la entidad?

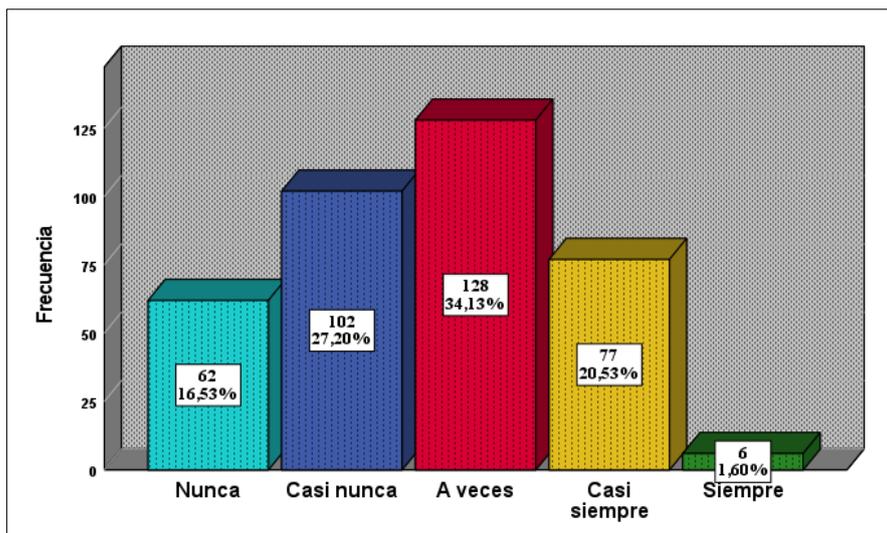
Tabla 37

Resultados frecuenciales y porcentuales sobre experticia de los empleados en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	62	16,5	16,5	16,5
Casi nunca	102	27,2	27,2	43,7
A veces	128	34,1	34,1	77,9
Casi siempre	77	20,5	20,5	98,4
Siempre	6	1,6	1,6	100,0
Total	375	100,0	100,0	

Figura 36

Experticia de los empleados en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca



Análisis: 128 encuestados de la muestra de estudio quienes constituyen el 34.13% del total consideran que la experticia y competencia de los empleados de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca les genera confianza y seguridad solo a veces, 102 encuestados equivalentes al 27.20% afirman que esto casi nunca sucede así, 77 encuestados quienes representan el 20.53% consideran que esto ocurre casi siempre, por otro lado 62 encuestados que representan el 16.53% aseguran que nunca lo consideran así y por último 6 encuestados equivalentes al 1.60% lo consideran siempre de esa manera.

Interpretación: 43.73% de los encuestados consideran que la experticia y competencia de los empleados de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca nunca o casi nunca le generan seguridad y confianza a los contribuyentes, mientras que un 34.13% cree considerarlo de esa manera solo a veces, y un 22.13% opina que lo anterior mencionado respecto a la experticia de los empleados y la confianza y seguridad que generan en el contribuyente siempre o casi siempre ocurre de esa manera.

5.1.2.5 Dimensión: Empatía

Interrogante 17

¿Desde su experiencia como usuario, considera que los empleados se esfuerzan por comprender sus necesidades individuales y en consecuencia brindarle un trato personalizado?

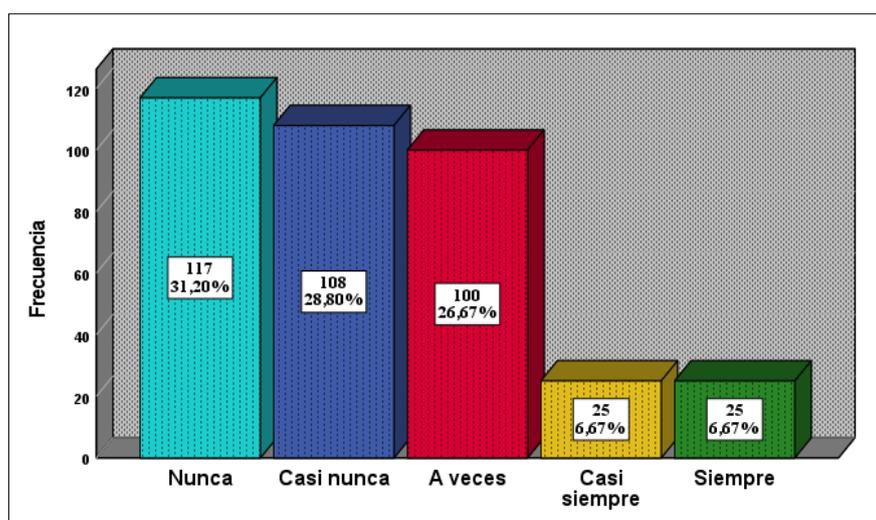
Tabla 38

Resultados frecuenciales y porcentuales sobre experticia de los empleados en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	117	31,2	31,2	31,2
Casi nunca	108	28,8	28,8	60,0
A veces	100	26,7	26,7	86,7
Casi siempre	25	6,7	6,7	93,3
Siempre	25	6,7	6,7	100,0
Total	375	100,0	100,0	

Figura 37

Experticia de los empleados en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca



Análisis: 117 encuestados de la muestra de estudio quienes constituyen el 31.20% del total consideran que los empleados de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca nunca se esfuerzan por comprender las necesidades individuales de los contribuyentes, 108 encuestados equivalentes al 28.80% afirman que esto casi nunca sucede así, 100 encuestados quienes representan el 26.67% consideran que esto solo ocurre a veces, por otro lado 25 encuestados que representan el 6.67% aseguran que casi siempre lo consideran así y por último otros 25 encuestados equivalentes en igual proporción al 6.67% lo consideran siempre de esa manera.

Interpretación: Un significativo 60% de los encuestados consideran que los empleados de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca nunca o casi nunca se esfuerzan por comprender las necesidades individuales de los usuarios y brindarles un trato personalizado, mientras que un 26.67% cree considerarlo de esa manera solo a veces, y un 13.34% opina que lo anterior mencionado respecto al intereses que muestran los

empleados de la entidad por comprender las necesidades de sus usuarios siempre o casi siempre ocurre de esa manera.

Interrogante 18

¿Considera que la entidad ha establecido horarios que se ajustan a las necesidades y disponibilidad de los usuarios?

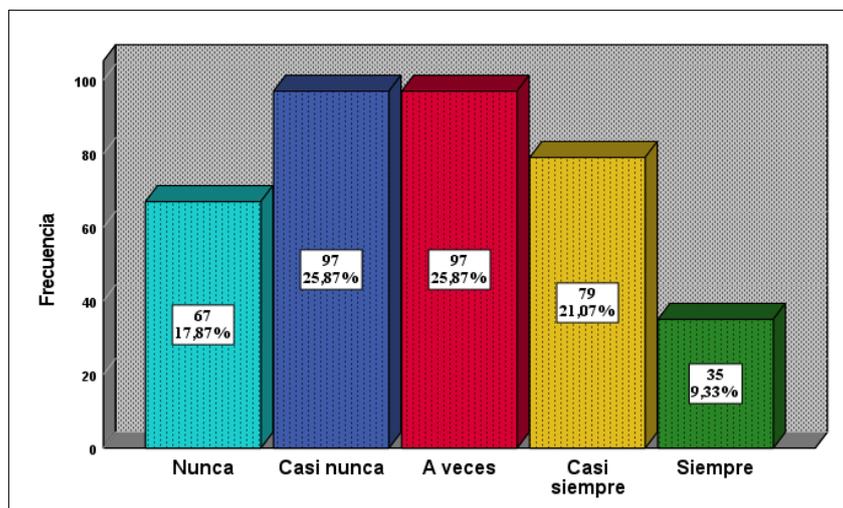
Tabla 39

Resultados frecuenciales y porcentuales sobre horarios de atención en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	67	17,9	17,9	17,9
Casi nunca	97	25,9	25,9	43,7
A veces	97	25,9	25,9	69,6
Casi siempre	79	21,1	21,1	90,7
Siempre	35	9,3	9,3	100,0
Total	375	100,0	100,0	

Figura 38

Horarios de atención en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca



Análisis: 97 encuestados de la muestra de estudio quienes constituyen el 25.87% del total consideran que los horarios de atención establecidos por la Municipalidad Distrital de Pillco Marca casi nunca se ajustan a las necesidades y disponibilidad de los usuarios, igual número de encuestados esto es 97, y en igual proporción del 25.87% afirman que

esto es así solo a veces, 79 encuestados quienes representan el 21.07% consideran que esto ocurre casi siempre, por otro lado 67 encuestados que representan el 17.87% aseguran que nunca lo consideran así y por último otros 35 encuestados equivalentes al 9.33% lo consideran siempre de esa manera.

Interpretación: 43.74% de los encuestados consideran que los horarios de atención dispuestos por la Municipalidad Distrital de Pillco Marca nunca o casi nunca se ajustan a las necesidades y disponibilidad de los contribuyentes, mientras que un 25.87% cree considerarlo de esa manera solo a veces, y un 30.4% opina que lo anterior mencionado respecto a los horarios de atención dispuestos por la entidad siempre o casi siempre ocurren de esa manera.

Interrogante 19

¿Desde su experiencia como usuario, considera que la entidad muestra un genuino interés en comprender sus necesidades y en buscar soluciones que satisfagan sus expectativas?

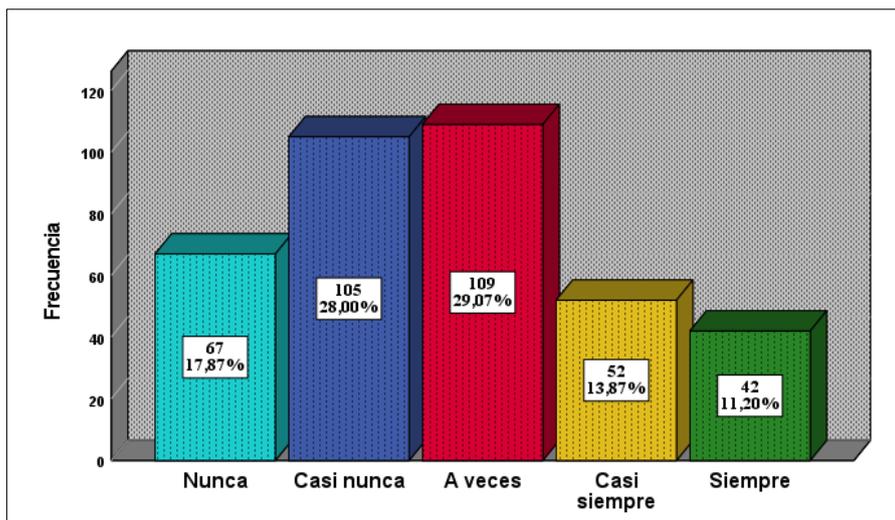
Tabla 40

Resultados frecuenciales y porcentuales sobre preocupación por los intereses del contribuyente en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	67	17,9	17,9	17,9
Casi nunca	105	28,0	28,0	45,9
A veces	109	29,1	29,1	74,9
Casi siempre	52	13,9	13,9	88,8
Siempre	42	11,2	11,2	100,0
Total	375	100,0	100,0	

Figura 39

Preocupación por los intereses del contribuyente en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca



Análisis: 109 encuestados de la muestra de estudio quienes constituyen el 29.07% del total consideran que en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca solo a veces muestran un genuino interés por comprender las necesidades de los usuarios y en consecuencia buscar soluciones que satisfagan sus expectativas, 105 encuestados quienes representan el 28% afirman que esto casi nunca sucede, 67 encuestados quienes representan el 17.87% consideran que esto nunca ocurre, por otro lado 52 encuestados que representan el 13.87% aseguran que casi siempre lo consideran así y por último 42 encuestados equivalentes al 11.20% lo consideran siempre de esa manera.

Interpretación: 45.87% de los encuestados consideran que en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca nunca o casi nunca muestran un genuino interés por comprender las necesidades de sus usuarios y en consecuencia buscar soluciones que satisfagan sus expectativas, mientras que un 29.07% cree considerarlo de esa manera solo a veces, y un 25.07% opina que lo anterior mencionado respecto al interés de la entidad por las necesidades del contribuyente siempre o casi siempre ocurre.

5.2 Análisis inferencial y/o contrastación de hipótesis

Para la contrastación de hipótesis se trabajó con el coeficiente de correlación de rangos Rho de Spearman empleando el software SPSS, donde se determinará la existencia o no de correlación entre las variables de estudio, gestión administrativa y satisfacción del contribuyente.

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Tabla 41

Escala de valores de correlación

Valor	Interpretación
± 1.00	Correlación perfecta (positiva o negativa)
De ± 0.90 a ± 0.99	Correlación muy alta (positiva o negativa)
De ± 0.70 a ± 0.89	Correlación alta (positiva o negativa)
De ± 0.40 a ± 0.69	Correlación moderada (positiva o negativa)
De ± 0.20 a ± 0.39	Correlación baja (positiva o negativa)
De ± 0.01 a ± 0.19	Correlación muy baja (positiva o negativa)
0.00	Correlación nula (no existe correlación)

Nota. Adaptado de estadística aplicada en psicología y ciencias de la salud (p. 125), por González et al. (2017), Editorial El Manual Moderno.

5.2.1 Contrastación de la hipótesis general

Tabla 42

Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los contribuyentes en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca

		GESTION ADMINISTRATIVA (Agrupada)	SATISFACCION DEL CONTRIBUYENTE (Agrupada)
GESTION ADMINISTRATIVA (Agrupada)	Coficiente de correlación	1,000	,475
	Sig. (bilateral)	.	,165
	N	375	375
SATISFACCION DEL CONTRIBUYENTE (Agrupada)	Coficiente de correlación	,475	1,000
	Sig. (bilateral)	,165	.
	N	375	375

1) Planteamiento de las hipótesis

HG: La gestión administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción de los contribuyentes en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, en el periodo 2023.

Ho: La gestión administrativa no se relaciona significativamente con la satisfacción de los contribuyentes en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, en el periodo 2023.

2) Nivel de significancia

El nivel de significancia determinado es del 5% (es decir $\alpha = 0.05$), lo que a su vez supone una confiabilidad del 95%.

3) Estadístico de prueba

El estadístico de correlación de rangos Rho de Spearman (r_s) fue seleccionado por ajustarse más a las características de las variables de estudio.

4) Lectura del p -valor

Se encontró que el coeficiente Rho de Spearman es de 0.475 ($r_s = 47.5\%$), interpretándose como una correlación positiva moderada, según puede apreciarse en la tabla 39, entre las variables de estudio, y como el valor de significancia bilateral $p = 0,165$ es mayor que α ($\alpha = 0.05$), esto es $16.5\% > 5\%$, lo que indica que no existe un nivel de significancia alto entre las variables de estudio gestión administrativa y satisfacción del contribuyente.

5) Toma de decisiones

Entonces, con un coeficiente de correlación $r_s = 0.475$ se determinó la existencia de correlación positiva moderada, pero con una probabilidad de error p de $16.5\% > 5\%$. Lo que evidencia de que a pesar de existir relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del contribuyente esta es baja, de tal manera que no influye en el grado de satisfacción del contribuyente de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, por lo cual se puede afirmar que el nivel de significancia no es suficiente para aceptar la hipótesis de investigación en el periodo de gestión 2023.

5.2.2 Contrastación de la hipótesis específica 1

Tabla 43

Relación entre la gestión administrativa y los elementos tangibles en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca

GESTION ADMINISTRATIVA (Agrupada)	ELEMENTOS TANGIBLES (Agrupada)
-----------------------------------------	--------------------------------------

GESTION ADMINISTRATIVA (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,507
	Sig. (bilateral)	.	,134
	N	375	375
ELEMENTOS TANGIBLES (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,507	1,000
	Sig. (bilateral)	,134	.
	N	375	375

1) Planteamiento de las hipótesis

He1: La gestión administrativa se relaciona significativamente con los elementos tangibles percibidos por los contribuyentes en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, en el periodo 2023.

Ho: La gestión administrativa no se relaciona significativamente con los elementos tangibles percibidos por los contribuyentes en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, en el periodo 2023.

2) Nivel de significancia

El nivel de significancia determinado es del 5% (es decir $\alpha = 0.05$), lo que a su vez supone una confiabilidad del 95%.

3) Estadístico de prueba

El estadístico de correlación de rangos Rho de Spearman (r_s) fue seleccionado por ajustarse más a las características de las variables de estudio.

4) Lectura del p-valor

Se encontró que el coeficiente Rho de Spearman es de 0,507 ($r_s = 50.7\%$), interpretándose como una correlación positiva moderada, según puede apreciarse en la tabla 39, entre las variables de estudio, y como el valor de significancia bilateral $p = 0,134$ es mayor que α ($\alpha = 0.05$), esto es $13.4\% > 5\%$, lo que indica que no existe un nivel de significancia alto entre la gestión administrativa y los elementos tangibles percibidos por los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.

5) Toma de decisiones

Entonces, con un coeficiente de correlación $r_s = 0.507$ se determinó la existencia de correlación positiva moderada, pero con una probabilidad de error p de $13.4\% > 5\%$. Lo que evidencia de que a pesar de existir relación entre la gestión administrativa y los elementos tangibles esta es baja, de tal manera que no influye en el grado de percepción que tiene el contribuyente de la Municipalidad Distrital

de Pillco Marca sobre estos elementos tangibles en cuestión, por lo cual se puede afirmar que el nivel de significancia no es suficiente para aceptar la hipótesis de investigación en el periodo de gestión 2023.

5.2.3 Contrastación de la hipótesis específica 2

Tabla 44

Relación entre la gestión administrativa y la fiabilidad en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca

		GESTION ADMINISTRATIVA (Agrupada)	FIABILIDAD (Agrupada)
GESTION ADMINISTRATIVA (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,076
	Sig. (bilateral)	.	,834
	N	375	375
FIABILIDAD (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,076	1,000
	Sig. (bilateral)	,834	.
	N	375	375

1) Planteamiento de la hipótesis

He2: La gestión administrativa se relaciona significativamente con la fiabilidad percibida por los contribuyentes en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, en el periodo 2023.

Ho: La gestión administrativa no se relaciona significativamente con la fiabilidad percibida por los contribuyentes en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, en el periodo 2023.

2) Nivel de significancia

El nivel de significancia determinado es del 5% (es decir $\alpha = 0.05$), lo que a su vez supone una confiabilidad del 95%.

3) Estadístico de prueba

El estadístico de correlación de rangos Rho de Spearman (r_s) fue seleccionado por ajustarse más a las características de las variables de estudio.

4) Lectura del p-valor

Se encontró que el coeficiente Rho de Spearman es de 0,076 ($r_s = 7.6\%$), interpretándose como una correlación positiva muy baja, según puede apreciarse en la tabla 39, entre las variables de estudio, y como el valor de significancia

bilateral $p = 0,834$ es mayor que α ($\alpha = 0.05$), esto es $83.4\% > 5\%$, lo que indica que no existe un nivel de significancia alto entre la gestión administrativa y la fiabilidad percibida por los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.

5) Toma de decisiones

Entonces, con un coeficiente de correlación $r_s = 0.076$ se demostró la existencia de correlación positiva muy baja, pero con una probabilidad de error p de $83.4\% > 5\%$. Lo que evidencia de que a pesar de existir relación entre la gestión administrativa y la fiabilidad esta es baja, de tal manera que no influye en el grado de percepción que tiene el contribuyente de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca sobre esta fiabilidad en cuestión, por lo cual se puede afirmar que el nivel de significancia no es suficiente para aceptar la hipótesis de investigación en el periodo de gestión 2023.

5.2.4 Contrastación de la hipótesis específica 3

Tabla 45

Relación entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca

		GESTION ADMINISTRATIVA (Agrupada)	CAPACIDAD DE RESPUESTA (Agrupada)
GESTION ADMINISTRATIVA (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,183
	Sig. (bilateral)	.	,702
	N	375	375
CAPACIDAD DE RESPUESTA (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,183	1,000
	Sig. (bilateral)	,702	.
	N	375	375

1) Planteamiento de las hipótesis

He3: La gestión administrativa se relaciona significativamente con la capacidad de respuesta percibida por los contribuyentes en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, en el periodo 2023.

Ho: La gestión administrativa se relaciona significativamente con la capacidad de respuesta percibida por los contribuyentes en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, en el periodo 2023.

2) Nivel de significancia

El nivel de significancia determinado es del 5% (es decir $\alpha = 0.05$), lo que a su vez supone una confiabilidad del 95%.

3) Estadístico de prueba

El estadístico de correlación de rangos Rho de Spearman (r_s) fue seleccionado por ajustarse más a las características de las variables de estudio.

4) Lectura del p-valor

Se encontró que el coeficiente Rho de Spearman es de 0,183 ($r_s = 18.3\%$), interpretándose como una correlación positiva muy baja, según puede apreciarse en la tabla 39, entre las variables de estudio, y como el valor de significancia bilateral $p = 0,702$ es mayor que α ($\alpha = 0.05$), esto es $70.2\% > 5\%$, lo que indica que no existe un nivel de significancia alto entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta percibida por los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.

5) Toma de decisiones

Entonces, con un coeficiente de correlación $r_s = 0.183$ se determinó la existencia de correlación positiva muy baja, pero con una probabilidad de error p de $70.2\% > 5\%$, Lo que evidencia de que a pesar de existir relación entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta esta es baja, de tal manera que no influye en el grado de percepción que tiene el contribuyente de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca sobre esta capacidad de respuesta en cuestión, por lo cual se puede afirmar que el nivel de significancia no es suficiente para aceptar la hipótesis de investigación en el periodo de gestión 2023.

5.2.5 Contrastación de la hipótesis específica 4

Tabla 46

Relación entre la gestión administrativa y la seguridad en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca

		GESTION ADMINISTRATIVA (Agrupada)	SEGURIDAD (Agrupada)
GESTION ADMINISTRATIVA (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,162
	Sig. (bilateral)	.	,655
	N	375	375

SEGURIDAD	Coeficiente de correlación	,162	1,000
(Agrupada)	Sig. (bilateral)	,655	.
	N	375	375

1) Planteamiento de las hipótesis

He3: La gestión administrativa se relaciona significativamente con la seguridad percibida por los contribuyentes en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, en el periodo 2023.

Ho: La gestión administrativa no se relaciona significativamente con la seguridad percibida por los contribuyentes en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, en el periodo 2023.

2) Nivel de significancia

El nivel de significancia determinado es del 5% (es decir $\alpha = 0.05$), lo que a su vez supone una confiabilidad del 95%.

3) Estadístico de prueba

El estadístico de correlación de rangos Rho de Spearman (r_s) fue seleccionado por ajustarse más a las características de las variables de estudio.

4) Lectura del p-valor

Se encontró que el coeficiente Rho de Spearman es de 0,162 ($r_s = 16.2\%$), interpretándose como una correlación positiva muy baja, según puede apreciarse en la tabla 39, entre las variables de estudio, y como el valor de significancia bilateral $p = 0,655$ es mayor que α ($\alpha > 0.05$), esto es $65.5\% > 5\%$, lo que indica que no existe un nivel de significancia alto entre la gestión administrativa y la seguridad percibida por los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.

5) Toma de decisiones

Entonces, con un coeficiente de correlación $r_s = 0.162$ se determinó la existencia de correlación positiva muy baja, pero con una probabilidad de error p de $65.5\% > 5\%$. Lo que evidencia de que a pesar de existir relación entre la gestión administrativa y la seguridad esta es baja, de tal manera que no influye en el grado de percepción que tiene el contribuyente de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca sobre esta seguridad en cuestión, por lo cual se puede afirmar que el nivel

de significancia no es suficiente para aceptar la hipótesis de investigación en el periodo de gestión 2023.

5.2.6 Contrastación de la hipótesis específica 5

Tabla 47

Relación entre la gestión administrativa y la empatía en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca

		GESTION ADMINISTRATIVA (Agrupada)	EMPATÍA (Agrupada)
GESTION ADMINISTRATIVA (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,418
	Sig. (bilateral)	.	,229
	N	375	375
EMPATÍA (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,418	1,000
	Sig. (bilateral)	,229	.
	N	375	375

1) Planteamiento de las hipótesis

He5: La gestión administrativa se relaciona significativamente con la empatía percibida por los contribuyentes en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, en el periodo 2023.

Ho: La gestión administrativa se relaciona significativamente con la empatía percibida por los contribuyentes en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, en el periodo 2023.

2) Nivel de significancia

El nivel de significancia determinado es del 5% (es decir $\alpha = 0.05$), lo que a su vez supone una confiabilidad del 95%.

3) Estadístico de prueba

El estadístico de correlación de rangos Rho de Spearman (r_s) fue seleccionado por ajustarse más a las características de las variables de estudio.

4) Lectura del p-valor

Se encontró que el coeficiente Rho de Spearman es de 0,418 ($r_s = 41.8\%$), interpretándose como una correlación positiva moderada, según puede apreciarse en la tabla 39, entre las variables de estudio, y como el valor de significancia bilateral $p = 0,229$ es mayor que α ($\alpha = 0.05$), esto es $22.9\% > 5\%$, lo que indica

que no existe un nivel de significancia alto entre la gestión administrativa y la empatía percibida por los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.

5) Toma de decisiones

Entonces, con un coeficiente de correlación $r_s = 0.418$ se determinó la existencia de correlación positiva moderada, pero con una probabilidad de error ρ de $22.9\% > 5\%$, se decide aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis de investigación. Lo que evidencia de que a pesar de existir relación entre la gestión administrativa y la empatía esta es baja, de tal manera que no influye en el grado de percepción que tiene el contribuyente de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca sobre la empatía en cuestión, por lo cual se puede afirmar que el nivel de significancia no es suficiente para aceptar la hipótesis de investigación en el periodo de gestión 2023.

5.3 Discusión de resultados

En forma general, los resultados dan clara evidencia que la gestión administrativa tiene relación positiva moderada ($Rho = 0,475$) con la satisfacción de los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca y significancia de $\rho = 0,165 > 0,05$, de tal forma que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna del investigador. Estos resultados obtenidos no tienen relación con lo indicado por Baveton (2021), quien en su estudio sobre gestión de calidad y servicio y su influencia en la satisfacción de los contribuyentes en una municipalidad de Lima Este, 2021, concluye que existe una influencia muy alta de las variables gestión de calidad y servicio con respecto a la variable satisfacción de los contribuyentes en base a un nivel de significancia de $p = 0.000$ y un R-cuadrado de Nagelkerke de 0.917.

Con relación a la hipótesis específica 1, existe certeza suficiente para manifestar que la variable gestión administrativa guarda correlación positiva moderada ($Rho = 0.507$) con los elementos tangibles percibidos por los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca y significancia de $\rho = 0,134 > 0,05$, aceptándose de tal manera la hipótesis nula y rechazando la hipótesis alterna de investigación. Estos hallazgos guardan relación con lo argumentado por Accilio (2018) quien en su estudio sobre la calidad del servicio administrativo y cómo influye en la satisfacción de los estudiantes de la escuela

de posgrado, UNHEVAL – Huánuco, año 2017, concluye que los elementos tangibles influyen en la satisfacción de los estudiantes de la escuela de posgrado de manera directa.

Con relación a la hipótesis específica 2, existe certeza suficiente para manifestar que la variable gestión administrativa guarda correlación positiva muy baja ($Rho = 0.076$) con la fiabilidad percibida por los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca y significancia de $\rho = 0,834 > 0,05$, aceptándose de tal manera la hipótesis nula y rechazando la hipótesis alterna de investigación. Estos hallazgos se oponen a lo manifestado por Coronado (2019), quien en su estudio sobre relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad Distrital de la Huaca – Paita, 2019, concluye que la relación entre la fiabilidad de la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente es directa y moderada, lo que significa que la ejecución del servicio se debe dar de forma cuidadosa y fiable.

Con relación a la hipótesis específica 3, existe certeza suficiente para manifestar que la variable gestión administrativa guarda correlación positiva muy baja ($Rho = 0.183$) con la capacidad de respuesta percibida por los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca y significancia de $\rho = 0,702 > 0,05$, aceptándose de tal manera la hipótesis nula y rechazando la hipótesis alterna de investigación. Estos hallazgos guardan relación con lo argumentado por Rosas (2018), quien en su estudio sobre medición de la calidad del servicio PAAI en la facultad de administración de empresas de la USTA Tunja, concluye que en términos generales los estudiantes percibieron que la universidad cumplía con sus expectativas en gran medida en cada uno de estos ítems, sin embargo es posible mejorar, y en especial deseable en el ítem de capacidad de respuesta, que presentó el porcentaje más bajo de satisfacción con el servicio entre los estudiantes.

Con relación a la hipótesis específica 4, existe certeza suficiente para manifestar que la variable gestión administrativa guarda correlación positiva muy baja ($Rho = 0.162$) con la seguridad percibida por los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca y significancia de $\rho = 0,655 > 0,05$, aceptándose de tal manera la hipótesis nula y rechazando la hipótesis alterna de investigación. Estos hallazgos guardan relación con lo argumentado por Palacios (2021), quien en su estudio sobre la calidad del servicio del transporte aéreo y su influencia en la satisfacción de los clientes en la ciudad de Huánuco 2019, acepta la hipótesis alterna que confirma que la seguridad de la calidad del servicio

del transporte aéreo incide en la satisfacción de los clientes en la ciudad de Huánuco, lo que se corrobora con el coeficiente de 0.355 obtenido de aplicar la prueba Rho de Spearman y que se traduce en la existencia de una correlación positiva baja.

Con relación a la hipótesis específica 4, existe certeza suficiente para manifestar que la variable gestión administrativa guarda correlación positiva muy baja ($Rho = 0.162$) con la seguridad percibida por los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca y significancia de $\rho = 0,655 > 0,05$, aceptándose de tal manera la hipótesis nula y rechazando la hipótesis alterna de investigación. Estos hallazgos guardan relación con lo argumentado por Palacios (2021), quien en su estudio sobre la calidad del servicio del transporte aéreo y su influencia en la satisfacción de los clientes en la ciudad de Huánuco 2019, acepta la hipótesis alterna que confirma que la seguridad de la calidad del servicio del transporte aéreo incide en la satisfacción de los clientes en la ciudad de Huánuco, lo que se corrobora con el coeficiente de 0.355 obtenido de aplicar la prueba Rho de Spearman y que se traduce en la existencia de una correlación positiva baja.

Respecto a la hipótesis específica 5, existe certeza suficiente para manifestar que la variable gestión administrativa guarda correlación positiva moderada ($Rho = 0.418$) con la empatía percibida por los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca y significancia de $\rho = 0,229 > 0,05$, aceptándose de tal manera la hipótesis nula y rechazando la hipótesis alterna de investigación. Estos hallazgos guardan relación con lo argumentado por Coronado (2019), quien en su estudio sobre relación entre calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad Distrital de la Huaca – Paita, 2019, concluye que la relación entre la empatía de la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente es directa y moderada, lo que significa que la entidad debe procurar la atención personalizada y manifestar interés por satisfacer las necesidades de sus usuarios.

5.4 Aporte científico de la investigación

5.4.1 En lo social

La investigación incentiva la participación ciudadana, los ciudadanos podrían sentirse más motivados para involucrarse activamente en procesos de toma de decisiones y expresar sus preocupaciones y necesidades, pues la investigación pone de relieve la

importancia de la transparencia y la rendición de cuentas, llevando a un mayor énfasis en la apertura y en la responsabilidad por parte de la municipalidad.

5.4.2 En lo organizacional

Los resultados del estudio también han demostrado que resulta imperativo para la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, implementar estrategias administrativas que, aunque no se correlacionen directamente con la satisfacción del contribuyente, podrían necesitar ajustes o refinamientos, esto ayudaría a la entidad a adaptar sus enfoques y mejorar la eficiencia y eficacia de sus procesos. La investigación ha permitido destacar áreas específicas de la gestión administrativa que podrían mejorarse para aumentar la satisfacción del contribuyente, esto proporciona información valiosa sobre aspectos específicos que podrían estar afectando la percepción de los ciudadanos.

CONCLUSIONES

1. Se determinó que existe correlación positiva moderada entre la gestión administrativa y la satisfacción percibida por los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca en el periodo 2023, con un grado de correlación positiva moderado Rho de Spearman de 0.475 ($r_s = 47.5\%$) y una significancia bilateral $\rho = 0,165$ mayor que α ($\alpha = 0.05$), esto es $16.5\% > 5\%$, lo que indica que no existe un nivel de significancia alto entre las variables de estudio gestión administrativa y satisfacción del contribuyente.
2. Se determinó que existe correlación positiva moderada entre la gestión administrativa y los elementos tangibles percibidos por los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca en el periodo 2023, con un grado de correlación positiva moderado Rho de Spearman de 0.507 ($r_s = 50.7\%$) y una significancia bilateral $\rho = 0,134$ mayor que α ($\alpha = 0.05$), esto es $13.4\% > 5\%$, lo que indica que no existe un nivel de significancia alto entre la gestión administrativa y los elementos tangibles percibidos por los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.
3. Se determinó que existe correlación positiva muy baja entre la gestión administrativa y la fiabilidad percibida por los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca en el periodo 2023, con un grado de correlación positivo muy bajo Rho de Spearman de 0.076 ($r_s = 7.6\%$) y una significancia bilateral $\rho = 0,834$ mayor que α ($\alpha = 0.05$), esto es $83.4\% > 5\%$, lo que indica que no existe un nivel de significancia alto entre la gestión administrativa y la fiabilidad percibida por los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.
4. Se determinó que existe correlación positiva muy baja entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta percibida por los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca en el periodo 2023, con un grado de correlación positivo muy bajo Rho de Spearman de 0.183 ($r_s = 18.3\%$) y una significancia bilateral $\rho = 0,702$ mayor que α ($\alpha = 0.05$), esto es $70.2\% > 5\%$, lo que indica que no existe un nivel de significancia alto entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta percibida por los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.

5. Se determinó que existe correlación positiva muy baja entre la gestión administrativa y la seguridad percibida por los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca en el periodo 2023, con un grado de correlación positivo muy bajo Rho de Spearman de 0.162 ($r_s = 16.2\%$) y una significancia bilateral $\rho = 0,655$ mayor que α ($\alpha = 0.05$), esto es $65.5\% > 5\%$, lo que indica que no existe un nivel de significancia alto entre la gestión administrativa y la seguridad percibida por los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.

6. Se determinó que existe correlación positiva moderada entre la gestión administrativa y la empatía percibida por los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca en el periodo 2023, con un grado de correlación positivo moderado Rho de Spearman de 0.418 ($r_s = 41.8\%$) y una significancia bilateral $\rho = 0,229$ mayor que α ($\alpha = 0.05$), esto es $22.9\% > 5\%$, lo que indica que no existe un nivel de significancia alto entre la gestión administrativa y la empatía percibida por los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.

SUGERENCIAS

1. Se recomienda realizar una revisión exhaustiva de los procesos administrativos internos para identificar áreas de mejora, simplificar y optimizar los procedimientos para hacerlos más eficientes y reducir tiempos de espera, en suma tener en cuenta todas las dimensiones de la satisfacción del contribuyente que se han estudiado aquí.
2. Asegurar que las instalaciones de la municipalidad estén en buen estado y sean accesibles., además de adoptar sistemas y plataformas tecnológicas que optimicen los procesos administrativos, faciliten la comunicación con los contribuyentes, a fin de que pueda proyectarse un entorno físico adecuado que contribuya a la percepción positiva de los contribuyentes sobre la eficiencia y profesionalismo de la administración.
3. La Municipalidad Distrital de Pillco Marca debe promover una cultura interna que priorice las necesidades y expectativas de los contribuyentes, además de establecer mecanismos efectivos para que los contribuyentes puedan expresar sus inquietudes sugerencias o quejas, esto es, canales de comunicación bidireccional, estas medidas; a fin de que estas medidas contribuyan a reforzar la confianza que tienen los contribuyentes en la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.
4. Analizar patrones de comportamiento y necesidades de los contribuyentes para anticipar posibles problemas o demandas, proporcionar capacitación específica al personal en técnicas de atención rápida y efectiva, enfocándose en habilidades de resolución de problemas y toma de decisiones ágiles, además de definir metas específicas de tiempo para responder consultas, correos electrónicos y otros tipos de comunicación a fin de que permita asegurarse de que los contribuyentes reciban respuestas dentro de plazos responsables.
5. Se recomienda a la entidad asegurar la protección de los datos personales de los contribuyentes mediante la implementación de medidas de seguridad, como encriptación, acceso restringido y políticas claras de manejo de datos, publicar

información relevante sobre los procesos administrativos, presupuestos y toma de decisiones en formatos accesibles.

- 6.** Capacitar al personal para ofrecer un trato personalizado a cada contribuyente, reconociendo sus necesidades específicas, incentivando la escucha activa y la empatía en cada interacción, proporcionar entrenamiento en habilidades de comunicación que fomenten la empatía. Esto incluye la capacidad de ponerse en el lugar del contribuyente y comunicarse de manera comprensiva y respetuosa.

REFERENCIAS

- Accilio Tucto, E. (2018).** La calidad del servicio administrativo y cómo influye en la satisfacción de los estudiantes de la escuela de posgrado, UNHEVAL – Huánuco, año 2017. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Hermilio Valdizán] Repositorio Institucional.
- Arias, F. G. (2012).** *El proyecto de investigación: introducción a la metodología científica* (6ª ed.). Caracas: Editorial Episteme C. A.
- Arias de la Vega, M. y Rius Espluga, P. (2014).** *Manual de servicios de información y asistencia al contribuyente.* (1ª ed.). Madrid: Cyan, Proyectos Editoriales, S.A.
- Arias Rivera, M. (2019).** *Dirección de organizaciones: procesos y técnicas* (1ª ed.). Habana: Editorial Universitaria Félix Valera
- Barrera Isuiza, A. M. e Ysuiza Shupingahua, M. A. (2018)** Gestión administrativa y calidad de servicio al contribuyente de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018. [Tesis de maestría, Universidad de San Martín de Porres] Repositorio Institucional.
- Baveton Kont, A. L. (2021)** *Gestión de calidad y servicio y su influencia en la satisfacción de los contribuyentes en una municipalidad de Lima Este, 2021.* [Tesis de doctorado, Universidad César Vallejo] Repositorio Institucional.
- Behar, D. S. (2008).** *Metodología de la investigación.* Editorial Shalom.
- Beltrán Sanz, J., Carmona Calvo, M. A., Carrasco Pérez, R., Rivas Zapata, M. A. y Tejedor Panchon, F. (2002).** *Guía para una gestión basada en procesos.* (1ª ed.). Andalucía: Instituto Andaluz de Tecnología.
- Bernal Torres, C. A. (2010).** *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales.* (3ª ed.). Bogotá D.C.: Pearson Educación de Colombia Ltda.

- Bonnefoy, J. C. y Armijo M. (2005).** *Indicadores de desempeño en el sector público* (1ª ed.). Santiago de Chile: Fondo Editorial de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe - CEPAL
- Coronado Reyes, C. C. (2019)** *Relación entre calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad Distrital de la Huaca – Paíta, 2019.* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio Institucional.
- Cortés, M. E. e Iglesias, M. (2004).** *Generalidades sobre metodología de la investigación* (1ª ed.). Campeche: Universidad Autónoma del Carmen.
- Galindo Valdés, A. J. (2018).** *Estimación del impacto de mejoras a la calidad de servicio de una empresa de distribución logística en el comportamiento de sus clientes.* [Tesis de maestría, Universidad de Chile]. Repositorio Institucional.
- García Sabater, J. P. (2020)** *La gestión de los tiempos de espera.* (1ª ed.) Valencia: Fondo Editorial de la Universidad Politécnica de Valencia
- González Betanzos, F., Escoto Ponce de León, M. C. y Chávez López, J. K. (2017)** *Estadística aplicada en psicología y ciencias de la salud.* (1ª ed.) México D.F.: Editorial El Manual Moderno S.A. de C.V.
- Koontz, H., Wehrich, H. y Cannice M. (2012)** *Administración: una perspectiva global y empresarial.* (14ª ed.) México D.F.: McGRAW HILL Interamericana Editores S.A. de C.V.
- López López, A. D. (2018).** *La gestión del talento humano y la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Agraria de la Selva]. Repositorio Institucional.
- Lussier, R. N. y Achua, C. F. (2011)** *Liderazgo: teoría, aplicación y desarrollo de habilidades.* (4ª ed.) México D.F.: Cengage Learning Editores S.A. de C.V.
- Méndez Ramírez, I., Namihira Guerrero, D., Moreno Altamirano, L. y Sosa de Martínez, C. (2014).** *El protocolo de investigación: lineamientos para su elaboración y análisis.* (2ª ed.). México D.F.: Editorial Trillas SA de CV.

- Márquez Cárdenas, E. J. y Cuesta Yepes, C. (2019).** *Valoración de la calidad del servicio y satisfacción de los estudiantes de la Institución Universitaria Bellas Artes y Ciencias de Bolívar*. [Tesis de maestría, Universidad de Cartagena]. Repositorio Institucional.
- Ministerio de Economía y Finanzas – MEF (2015).** *Manuales para la mejora de la recaudación del impuesto predial: Manual N° 2: Atención al contribuyente*. (2ª ed.). Cercado de Lima: Fondo Editorial del MEF.
- Monje Álvarez, C. A. (2011).** *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa: Guía didáctica* (1ª ed.) Neiva: Universidad Surcolombiana.
- Moreno Garzón, A. (1999).** *Aprender a investigar. Módulo 3: Recolección de la información* (3ª ed.). Santa Fe de Bogotá D.C.: ARFO Editores Ltda.
- Muñoz Marticorena, W. (2011).** *Perú: la simplificación administrativa en el marco del proceso de modernización del Estado* (1ª ed.). Lima: Fondo Editorial de la Universidad Católica Sedes Sapientiae.
- Murillo Moreno, L. (2018).** *Fundamento de servicio al cliente* (1ª ed.). Bogotá D.C.: Fundación Universitaria del Área Andina.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., y Villagómez, A. (2014).** *Metodología de la investigación cuantitativa - cualitativa y redacción de la tesis* (4ª ed.). Ediciones de la U.
- Ocegueda Mercado, C. (2004).** *Metodología de la investigación: métodos, técnicas y estructuración de trabajos académicos*. (2ª ed.). México D.C.: Opsi Editores.
- Organización de Estados Americanos - OEA (2022).** *Principios actualizados sobre la privacidad y la protección de datos personales* (1ª ed.) Washington D.C.: Departamento de Derecho Internacional.
- Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico - OCDE (2022).** *Perspectivas económicas de América Latina 2022: Hacia una transición verde y justa* (1ª ed.) Paris: Fondo Editorial de la OCDE

- Palacios Gozar, N. G. (2021).** *La calidad del servicio de transporte aéreo y su influencia en la satisfacción de los clientes en la ciudad de Huánuco 2019*. [Tesis de maestría, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional.
- Ríos Ramírez, R. R. (2017).** *Metodología para la investigación y redacción*. (1ª ed.). Málaga: Servicios Académicos Intercontinentales S.L.
- Rosas, N. C. (2018).** *Medición de la calidad del servicio PAAI en la facultad de administración de empresas de la USTA Tunja*. [Tesis de maestría, Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia]. Repositorio Institucional.
- Robbins, S. P. y Coulter M. (2010).** *Administración* (10ª ed.). México D.F.: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Sánchez, H., Reyes, C., y Mejía, K. (2018).** *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística* (1ª ed.) Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Saravia Salazar, J. I. (2018).** *La gestión pública en el Perú en perspectiva histórica (siglos XIX – XXI)* (1ª ed.) Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Tigani, D. (2006).** *Excelencia en servicio*. (1ª ed.). Editorial Liderazgo 21.
- Traverso Holguín, P. A., Williams Flores, B. G. y Palacios Bauz, I. R. (2017).** *La comunicación efectiva como elemento de éxito en los negocios*. (1ª ed.). Samborondón: Universidad ECOTEC.
- Trujillo Martínez, H. A. (2018).** *La investigación científica y los métodos estadísticos de la evaluación de hipótesis*. (1ª ed.). Huánuco: Amarilis Indiana Editores EIRL.
- Vera Novoa, M. (2017).** *Elaboración de documentos de gestión*. (1ª ed.) Lima: Instituto Pacífico S.A.C.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J. y Gremler, D. (2018).** *Marketing de servicios: Integración del enfoque en el cliente en toda la empresa* (7ª ed.). New York: McGraw-Hill Education.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. y Berry, L. (1992).** *Calidad total en la gestión de servicios* (1ª ed.).

ANEXOS

ANEXO 01 - MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DE LOS CONTRIBUYENTES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA, 2023

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VAR.	DIMENSIÓN	INDICADORES	METODOLOGIA	PROCESAMIENTO ESTADISTICO
<p>GENERAL:</p> <p>PG: ¿Cómo se relaciona la gestión administrativa con la satisfacción de los contribuyentes en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca en el periodo 2023?</p>	<p>GENERAL:</p> <p>OG: Determinar el nivel de relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los contribuyentes en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca el periodo 2023.</p>	<p>GENERAL:</p> <p>HG: La gestión administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción de los contribuyentes en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, en el periodo 2023.</p> <p>Ho: La gestión administrativa no se relaciona significativamente con la satisfacción de los contribuyentes en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, en el periodo 2023.</p>	<p>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</p>	<p style="text-align: center;">Planeación</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Documentos de gestión • Identificación de acciones específicas • Identificación de estrategias • Planificación de procesos 	<p>Tipo de investigación: Cuantitativo Aplicado</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>Diseño de Investigación: - No experimental - Transversal</p> <p>Población: Para el estudio de la variable gestión administrativa la población de estudio la constituyen los trabajadores de las áreas vinculadas con la orientación, recaudación y atención a los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca en el periodo 2023. Mientras que para el estudio de la variable satisfacción de los contribuyentes la población estará conformada por los</p>	<p>El método de análisis de los datos a obtener en esta investigación, será de la siguiente forma:</p> <p>- Preparación de datos: Se emplearán una preparación y sistematización computarizada, ya que contamos con preguntas cerradas en los cuestionarios, todo ello empleando el software estadístico SPSS. También para verificar la correlación de las variables se utilizará el coeficiente de correlación de Pearson.</p> <p>- Técnica estadística para utilizar: De acuerdo con nuestros objetivos se emplearán las técnicas estadísticas de correlación y medidas de asociación.</p> <p>- Tipo de análisis: En nuestra investigación se realizará el análisis cuantitativo.</p>
			<p>Organización</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Estructura organizativa de la entidad • Comunicación entre las áreas responsables • Manuales y funciones • Simplificación administrativa 			
			<p>Dirección</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Motivación constante • Liderazgo directivo • Comunicación efectiva • Compromiso organizacional 			
			<p>Control</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de desempeño del personal • Evaluación de desempeño organizacional • Evaluación de cumplimiento de estándares y metas • Medidas correctivas 			

<p>ESPECÍFICAS:</p> <p>PE₁: ¿De qué manera la gestión administrativa se relaciona con los elementos tangibles percibidos por los contribuyentes en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca en el periodo 2023?</p> <p>PE₂: ¿De qué manera la gestión administrativa se relaciona con la fiabilidad percibida por los contribuyentes en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca en el periodo 2023?</p> <p>PE₃: ¿De qué manera la gestión administrativa se relaciona con la capacidad de respuesta percibida por los contribuyentes en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca en el periodo 2023?</p> <p>PE₄: ¿De qué manera la gestión administrativa se relaciona con la seguridad percibida por los contribuyentes en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca en el periodo 2023?</p> <p>PE₅: ¿De qué manera la gestión administrativa se relaciona con la empatía percibida por los contribuyentes en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca en el periodo 2023?</p>	<p>ESPECÍFICAS:</p> <p>OE₁: Demostrar de qué manera gestión administrativa se relaciona con los elementos tangibles percibidos por los contribuyentes en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca en el periodo 2023.</p> <p>OE₂: Determinar de qué manera la gestión administrativa se relaciona con la fiabilidad percibida por los contribuyentes en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca en el periodo 2023.</p> <p>OE₃: Determinar de qué manera la gestión administrativa se relaciona con la capacidad de respuesta percibida por los contribuyentes en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca en el periodo 2023.</p> <p>OE₄: Determinar de qué manera la gestión administrativa se relaciona con la seguridad percibida por los contribuyentes en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca en el periodo 2023.</p> <p>OE₅: Determinar de qué manera la gestión administrativa se relaciona con la empatía percibida por los contribuyentes en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca en el periodo 2023.</p>	<p>ESPECÍFICAS:</p> <p>HE₁: La gestión administrativa se relaciona significativamente con los elementos tangibles percibidos por los contribuyentes en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, en el periodo 2023.</p> <p>HE₂: La gestión administrativa se relaciona significativamente con la fiabilidad percibida por los contribuyentes en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, en el periodo 2023.</p> <p>HE₃: La gestión administrativa se relaciona significativamente con la capacidad de respuesta percibida por los contribuyentes en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, en el periodo 2023.</p> <p>HE₄: La gestión administrativa se relaciona significativamente con la seguridad percibida por los contribuyentes en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, en el periodo 2023.</p> <p>HE₅: La gestión administrativa se relaciona significativamente con la empatía percibida por los contribuyentes en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, en el periodo 2023.</p>	<p>SATISFACCIÓN DE LOS CONTRIBUYENTES</p>	<p>Elementos tangibles</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura • Presentación de los empleados • Material informativo • Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC's) 	<p>contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, en el periodo 2023.</p> <p>Muestra: La muestra para el estudio de la variable gestión administrativa fue no probabilística e intencional y que a criterio del investigador incluirá a todos los individuos de la población, es decir a los 10 (diez) trabajadores de las áreas vinculadas con la orientación, recaudación y atención a los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca en el periodo 2023. Mientras que la muestra para el estudio de la variable satisfacción de los contribuyentes fue determinada de manera probabilística y estará conformada por 375 contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, en el periodo 2023.</p> <p>Técnicas: - Encuesta - Observación</p> <p>Instrumentos: - Cuestionario - Lista de cotejo</p>	<p>- Presentación de datos: Los datos se presentarán en tablas de distribución de frecuencia, imágenes de histogramas y diagramas de dispersión.</p>	
<p>Fiabilidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento del servicio prometido • Actitud y disposición • Comunicación efectiva • Eficiencia y eficacia en el servicio prestado 	<p>Capacidad de respuesta</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Anticipación a las necesidades • Atención oportuna • Tiempo de espera • Respuesta a quejas y reclamos 	<p>Seguridad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad de los datos proporcionados • Transparencia • Amabilidad y buen trato • Experticia de los empleados 	<p>Empatía</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atención individualizada • Atención personalizada • Horarios de atención • Preocupación por los intereses del contribuyente 	



ANEXO 02

CONSENTIMIENTO INFORMADO



TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DE LOS CONTRIBUYENTE EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA, 2023.

OBJETIVO: Conocer la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción de los contribuyentes en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.

INVESTIGADOR: Edvin Plejo Juipa

Consentimiento / Participación voluntaria

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la intervención (tratamiento) sin que me afecte de ninguna manera.

Participante o responsable legal

Nombre y apellidos:

Fecha:

Firma: _____

Firma del investigador responsable



ANEXO 03

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN ADMINISTRATIVA



Cuestionario N° 01 – Gestión administrativa

Estimados trabajadores sírvanse a llenar con sinceridad el presente cuestionario que tiene fines netamente académicos. El objetivo es determinar la influencia de la gestión administrativa en la satisfacción de los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, en el periodo 2023.

Instrucciones:

Se le indica que cada pregunta tiene cinco posibles respuestas: **Nunca** (que tiene una puntuación de 1), **casi nunca** (que tiene una puntuación de 2), **a veces** (que tiene una puntuación de 3), **casi siempre** (que tienes una puntuación de 4) y **siempre** (que tiene una puntuación de 5). De las cuales Ud. responderá una de ellas marcando con un (X) en el recuadro correspondiente la respuesta que considere conveniente. Desde ya le expresamos nuestro sincero agradecimiento por su generosa colaboración.

DIMENSIONES	PREGUNTAS	Valoración				
		5 Siempre	4 Casi siempre	3 A veces	2 Casi nunca	1 Nunca
Planeación	1. Los documentos de gestión han sido elaborados de manera que permitan asegurar la eficacia de los servicios prestados al contribuyente.					
	2. La entidad identifica las acciones específicas necesarias para asegurar la calidad de los servicios prestados a los contribuyentes.					
	3. La entidad identifica las estrategias necesarias para asegurar la calidad de los servicios prestados a los contribuyentes.					
	4. La entidad procura la planificación de los procesos de los servicios de atención y consulta al contribuyente de manera aseguren la calidad en su prestación.					
Organización	5. La estructura organizativa de la entidad permite una atención eficiente respecto a los servicios de atención y consulta prestados a los contribuyentes.					
	6. La comunicación entre las áreas responsables de atención y consulta al contribuyente es efectiva de manera que aseguran la prestación de un servicio de calidad para el mismo.					
	7. Los manuales de organización y funciones contribuyen a definir roles y responsabilidades en el desempeño de los servicios prestados a los contribuyentes.					
	8. La entidad promueve la simplificación administrativa de los servicios prestados a los contribuyentes de manera que se agilicen los procesos y se reduzca la burocracia.					

DIMENSIONES	PREGUNTAS	Valoración				
		5 Siempre	4 Casi siempre	3 A veces	2 Casi nunca	1 Nunca
Dirección	9. Los directivos de la entidad procuran un ambiente de trabajo motivador.					
	10. Los directivos de la entidad manifiestan capacidades de liderazgo para el logro de los objetivos organizacionales.					
	11. Los directivos promueven una comunicación efectiva entre los responsables de atención y consultoría a los contribuyentes a fin de que puedan prestar un servicio que satisfaga las necesidades de los mismos.					
	12. La entidad fomenta el compromiso organizacional en sus empleados de manera que se esfuercen en brindar un servicio de calidad a los usuarios.					
Control	13. La entidad garantiza la evaluación de desempeño del personal responsable de los servicios de atención al contribuyente.					
	14. La entidad procura la evaluación de desempeño en su interacción como organización con los usuarios de los servicios de atención y consultoría al contribuyente.					
	15. La entidad establece estándares y metas realistas y medibles sobre la calidad del servicio y satisfacción del contribuyente.					
	16. Las medidas correctivas adoptadas por la entidad son suficientes para corregir las deficiencias detectadas y prevenir su recurrencia en el futuro.					

Muchas Gracias



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMITIO VALDIZÁN
CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DEL
CONTRIBUYENTE



Cuestionario N° 02 – Satisfacción del contribuyente

Estimado contribuyente sírvase a llenar con sinceridad el presente cuestionario que tiene fines netamente académicos. El objetivo es determinar la influencia de la gestión administrativa en la satisfacción de los contribuyentes en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, en el periodo 2023.

Instrucciones:

Se le indica que cada pregunta tiene cinco posibles respuestas: **Nunca** (que tiene una puntuación de 1), **casi nunca** (que tiene una puntuación de 2), **a veces** (que tiene una puntuación de 3), **casi siempre** (que tienes una puntuación de 4) y **siempre** (que tiene una puntuación de 5). De las cuales Ud. responderá una de ellas marcando con un (X) en el recuadro correspondiente la respuesta que considere conveniente. Desde ya le expresamos nuestro sincero agradecimiento por su generosa colaboración.

DIMENSIONES	PREGUNTAS	Valoración				
		5 Siempre	4 Casi siempre	3 A veces	2 Casi nunca	1 Nunca
Elementos tangibles	1. La infraestructura de la entidad es cómoda y segura					
	2. La presentación personal de los empleados de la entidad refleja adecuadamente el profesionalismo y la calidad de los servicios que brinda.					
	3. El material informativo proporcionado por la entidad cumple efectivamente su función al proporcionar información útil y relevante.					C
	4. Las tecnologías de la información que la entidad pone a disposición de los usuarios son efectivas y facilitan su interacción con la misma.					
Fiabilidad	5. La entidad cumple con los servicios y compromisos que promete.					
	6. La actitud y disposición de los empleados genera confianza para interactuar con la entidad y resolver sus necesidades de manera satisfactoria.					
	7. Los empleados se comunican de manera efectiva, clara y comprensible, brindando la información necesaria y resolviendo las consultas o inquietudes de los usuarios de manera satisfactoria.					
	8. La eficacia y la eficiencia en la prestación de los servicios por parte de la entidad genera confianza y satisfacción en sus usuarios.					

Dimensiones	Preguntas	Valoración				
		5 Siempre	4 Casi siempre	3 A veces	2 Casi nunca	1 Nunca
Capacidad de respuesta	9. La entidad se anticipa y responde a las necesidades de sus usuarios de manera proactiva.					
	10. La entidad responde de manera ágil y rápida a las consultas, solicitudes y/o requerimientos de los usuarios evitando demoras innecesarias y soluciones oportunas.					
	11. La entidad gestiona eficientemente los tiempos de espera, minimizando las demoras y brindando una atención fluida y expedita.					
	12. Al presentar quejas o reclamos la entidad brinda respuestas claras y soluciones adecuadas en un tiempo razonable.					
Seguridad	13. La entidad implementa medidas adecuadas para proteger los datos de sus usuarios y garantizar su privacidad frente a posibles accesos no autorizados y/o uso indebido.					
	14. La entidad proporciona información clara, accesible y verificable sobre los procesos de los servicios de atención y consulta al contribuyente.					
	15. Los empleados de la entidad se muestran atentos, respetuosos y dispuestos a ayudar a sus usuarios.					
	16. La experticia y competencia de los empleados de la entidad generan seguridad y confianza en sus usuarios.					
Empatía	17. Los empleados se esfuerzan por comprender las necesidades individuales de los usuarios y en consecuencia de brindarles un trato personalizado.					
	18. La entidad ha establecido horarios que se ajustan a las necesidades y disponibilidad de los usuarios.					
	19. La entidad muestra un genuino interés por comprender las necesidades de sus usuarios y en consecuencia buscar soluciones que satisfagan sus expectativas.					

Muchas Gracias



LISTA DE COTEJO

Lugar de observación : Municipalidad Distrital de Pillco Marca
Observador : Edwin Plejo Juipa
Fecha :
Hora :

N°	ENUNCIADOS	EVIDENCIAS			OBSERVACIÓN
		SI	NO	A VECES	
1	Facilidad de acceso a la información y servicios				
2	Tiempo de respuesta a solicitudes y consultas				
3	Amabilidad y profesionalismo del personal municipal				
4	Claridad de las instrucciones para trámites y pagos				
5	Eficiencia en la gestión de trámites y pagos				
6	Disponibilidad de canales de comunicación (teléfono, correo electrónico, sitio web)				
7	Cumplimiento de plazos en la prestación de servicios.				
8	Acceso a información sobre normativas y regulaciones tributarias				
9	Proceso de pago de impuestos y tasas				
10	Gestión de quejas y sugerencias				



ANEXO 04



FORMATO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR JUECES O JUICIO DE EXPERTOS

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN – HUÁNUCO

Título: Gestión administrativa y satisfacción de los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, 2023.

Nombre del experto:

Especialidad:

Calificar con 1 (DEFICIENTE), 2 (ACEPTABLE), 3 (MUY BUENO) o 4 (EXCELENTE) cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad.

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Planeación	1. Los documentos de gestión son elaborados de manera que permitan asegurar la eficacia de los servicios prestados al contribuyente.				
	2. La entidad identifica las acciones específicas necesarias para asegurar la calidad de los servicios prestados a los contribuyentes.				
	3. La entidad identifica las estrategias necesarias para asegurar la calidad de los servicios prestados a los contribuyentes				
	4. La entidad procura la planificación de los procesos de los servicios de atención y consulta al contribuyente de manera que aseguren la calidad en su prestación.				
Organización	5. La estructura organizativa de la entidad permite una atención eficiente respecto a los servicios de atención y consulta prestados a los contribuyentes.				
	6. La comunicación entre las áreas responsables de atención y consulta al contribuyente es efectiva de manera que aseguran la prestación de un servicio de calidad para el mismo.				
	7. Los manuales de organización y funciones contribuyen a definir los roles y responsabilidades en el desempeño de los servicios prestados a los contribuyentes.				
	8. La entidad promueve la simplificación administrativa de los servicios prestados a los contribuyentes de manera que se agilicen los procesos y se reduzca la burocracia.				
Dirección	9. Los directivos de la entidad procuran un ambiente de trabajo motivador.				
	10. Los directivos de la entidad manifiestan capacidades de liderazgo para el logro de los objetivos organizacionales.				
	11. Los directivos promueven una comunicación efectiva entre los responsables de atención y consultoría a los contribuyentes a fin de que puedan prestar un servicio que satisfaga las necesidades de los mismos.				
	12. La entidad fomenta el compromiso organizacional en sus empleados de manera que se esfuercen en brindar un servicio de calidad a los usuarios.				

Control	13. La entidad garantiza la evaluación de desempeño del personal responsable de los servicios de atención al contribuyente.				
	14. La entidad procura la evaluación de desempeño en su interacción como organización con los usuarios de los servicios de atención y consultoría al contribuyente.				
	15. La entidad establece estándares y metas realistas y medibles sobre la calidad del servicio y satisfacción del contribuyente.				
	16. Las medidas correctivas adoptadas por la entidad son suficientes para corregir las deficiencias detectadas y prevenir su recurrencia en el futuro.				
Elementos tangibles	17. La infraestructura de la entidad es cómoda y segura.				
	18. La presentación personal de los empleados de la entidad refleja adecuadamente el profesionalismo y la calidad de los servicios que brinda.				
	19. El material informativo proporcionado por la entidad cumple efectivamente su función al proporcionar información útil y relevante.				
	20. Las tecnologías de la información que la entidad pone a disposición de los usuarios son efectivas y facilitan su interacción con la misma.				
Fiabilidad	21. La entidad cumple con los servicios y compromisos que ha promete.				
	22. La actitud y disposición de los empleados genera confianza para interactuar con la entidad y resolver sus necesidades de manera satisfactoria.				
	23. Los empleados se comunican de manera efectiva, clara y comprensible, brindando la información necesaria y resolviendo las consultas o inquietudes de los usuarios de manera satisfactoria.				
	24. La eficacia y la eficiencia en la prestación de los servicios por parte de la entidad genera confianza y satisfacción en sus usuarios.				
Capacidad de respuesta	25. La entidad se anticipa y responde a las necesidades de sus usuarios manera proactiva.				
	26. La entidad responde de manera ágil y rápida a las consultas, solicitudes o requerimientos, de los usuarios evitando demoras innecesarias y soluciones oportunas.				
	27. La entidad gestiona eficientemente los tiempos de espera, minimizando las demoras y brindando una atención fluida y expedita.				
	28. Al presentar quejas o reclamos, la entidad brinda respuestas claras y soluciones adecuadas en un tiempo razonable.				
Seguridad	29. La entidad implementa medidas adecuadas para proteger los datos de sus usuarios y garantizar su privacidad frente a posibles accesos no autorizados y/o uso indebido.				
	30. La entidad proporciona información clara, accesible y verificable sobre los procesos de los servicios de atención y consulta al contribuyente.				
	31. Los empleados de la entidad se muestran atentos, respetuosos y dispuestos a ayudar a sus usuarios.				
	32. La experticia y competencia de los empleados de la entidad generan seguridad y confianza en sus usuarios.				
Empatía	33. Los empleados se esfuerzan por comprender las necesidades individuales de los usuarios y en consecuencia brindarles un trato personalizado.				
	34. La entidad ha establecido horarios que se ajustan a las necesidades y disponibilidad de los usuarios.				
	35. La entidad muestra un genuino interés en comprender las necesidades de sus usuarios y en buscar soluciones que satisfagan sus expectativas.				

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO () En caso de que Si, ¿Que dimensión o ítem falta? _____

Decisión del experto: El instrumento debe ser aplicado: SI () NO ()

Firma del juez



ANEXO 04 – FORMATO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR JUECES O JUICIO DE EXPERTOS
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN – HUÁNUCO



Título: Gestión administrativa y satisfacción de los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, 2023.

Nombre del experto: Mg. RUBEN JESOS ANGULO RIVERA

Especialidad: GERENCIA PUBLICA

Calificar con 1 (DEFICIENTE), 2 (ACEPTABLE), 3 (MUY BUENO) o 4 (EXCELENTE) cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad.

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Planeación	1. ¿Considera que los documentos de gestión han sido elaborados de manera que permitan asegurar la eficacia de los servicios prestados al contribuyente?	4	4	3	4
	2. ¿La entidad identifica las acciones específicas necesarias para asegurar la calidad de los servicios prestados a los contribuyentes?	3	4	4	4
	3. ¿La entidad identifica las estrategias necesarias para asegurar la calidad de los servicios prestados a los contribuyentes?	3	4	4	4
	4. ¿La entidad procura la planificación de los procesos de los servicios de atención y consulta al contribuyente de manera aseguren la calidad en su prestación?	4	4	4	4
Organización	5. ¿Considera que la estructura organizativa de la entidad permite una atención eficiente respecto a los servicios de atención y consulta prestados a los contribuyentes?	3	3	4	4
	6. ¿Considera que la comunicación entre las áreas responsables de atención y consulta al contribuyente es efectiva de manera que aseguran la prestación de un servicio de calidad para el mismo?	4	4	3	3
	7. ¿Considera que los manuales de organización y funciones contribuyen a definir roles y responsabilidades en el desempeño de los servicios prestados a los contribuyentes?	4	3	4	4
	8. ¿Considera que la entidad promueve la simplificación administrativa de los servicios prestados a los contribuyentes de manera que se agilicen los procesos y se reduzca la burocracia?	3	3	3	3
Dirección	9. ¿Considera que los directivos de la entidad procuran un ambiente de trabajo motivador?	4	4	4	4
	10. ¿En su opinión los directivos de la entidad manifiestan capacidades de liderazgo para el logro de los objetivos organizacionales?	4	4	4	4
	11. ¿Considera que los directivos promueven una comunicación efectiva entre los responsables de atención y consultoría a los contribuyentes a fin de que puedan prestar un servicio que satisfaga las necesidades de los mismos?	4	4	4	4
	12. ¿Considera que la entidad fomenta el compromiso organizacional en sus empleados de manera que se esfuercen en brindar un servicio de calidad a los usuarios?	4	4	4	4
Control	13. ¿En su opinión la entidad garantiza la evaluación de desempeño del personal responsable de los servicios de atención al contribuyente?	4	4	4	4
	14. ¿Considera que la entidad procura la evaluación de desempeño en su interacción como organización con los usuarios de los servicios de atención y consultoría al contribuyente?	4	4	3	4
	15. ¿Considera que la entidad establece estándares y metas realistas y medibles sobre la calidad del servicio y satisfacción del contribuyente?	4	4	4	4
	16. ¿Considera que las medidas correctivas adoptadas por la entidad son suficientes para corregir las deficiencias detectadas y prevenir su recurrencia en el futuro?	3	4	4	4
Elementos tangibles	17. ¿Considera que la infraestructura de la entidad es cómoda y segura?	4	3	4	4
	18. ¿Considera que la presentación personal de los empleados de la entidad refleja adecuadamente el profesionalismo y la calidad de los servicios que brinda?	3	4	4	4
	19. ¿Considera que el material informativo proporcionado por la entidad cumple efectivamente su función al proporcionar información útil y relevante?	4	4	4	4
	20. ¿Considera que tecnologías de la información que la entidad pone a disposición de los usuarios son efectivas y facilitan su interacción con la misma?	4	4	4	4

	20. Las tecnologías de la información que la entidad pone a disposición de los usuarios son efectivas y facilitan su interacción con la misma.	3	4	4	4
Fiabilidad	21. La entidad cumple con los servicios y compromisos que ha promete.	4	4	4	3
	22. La actitud y disposición de los empleados genera confianza para interactuar con la entidad y resolver sus necesidades de manera satisfactoria.	4	4	4	4
	23. Los empleados se comunican de manera efectiva, clara y comprensible, brindando la información necesaria y resolviendo las consultas o inquietudes de los usuarios de manera satisfactoria.	4	4	4	4
	24. La eficacia y la eficiencia en la prestación de los servicios por parte de la entidad genera confianza y satisfacción en sus usuarios.	4	4	4	4
Capacidad de respuesta	25. La entidad se anticipa y responde a las necesidades de sus usuarios manera proactiva.	4	3	4	4
	26. La entidad responde de manera ágil y rápida a las consultas, solicitudes o requerimientos, de los usuarios evitando demoras innecesarias y soluciones oportunas.	3	4	4	4
	27. La entidad gestiona eficientemente los tiempos de espera, minimizando las demoras y brindando una atención fluida y expedita.	4	4	4	4
	28. Al presentar quejas o reclamos, la entidad brinda respuestas claras y soluciones adecuadas en un tiempo razonable.	3	4	4	4
Seguridad	29. La entidad implementa medidas adecuadas para proteger los datos de sus usuarios y garantizar su privacidad frente a posibles accesos no autorizados y/o uso indebido.	4	4	4	4
	30. La entidad proporciona información clara, accesible y verificable sobre los procesos de los servicios de atención y consulta al contribuyente.	3	4	4	4
	31. Los empleados de la entidad se muestran atentos, respetuosos y dispuestos a ayudar a sus usuarios.	4	3	4	4
	32. La experticia y competencia de los empleados de la entidad generan seguridad y confianza en sus usuarios.	4	4	4	4
Empatía	33. Los empleados se esfuerzan por comprender las necesidades individuales de los usuarios y en consecuencia brindarles un trato personalizado.	4	4	4	4
	34. La entidad ha establecido horarios que se ajustan a las necesidades y disponibilidad de los usuarios.	4	4	4	4
	35. La entidad muestra un genuino interés en comprender las necesidades de sus usuarios y en buscar soluciones que satisfagan sus expectativas.	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de que Si, ¿Que dimensión o ítem falta?

Decisión del experto: El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()



Firma del juez



ANEXO 04 – FORMATO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR JUECES O JUICIO DE EXPERTOS
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN – HUÁNUCO



Título: Gestión administrativa y satisfacción de los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, 2023.

Nombre del experto: Dr. EUDOSIO RAMIREZ TABRAJ

Especialidad: CONTABILIDAD.

Calificar con 1 (DEFICIENTE), 2 (ACEPTABLE), 3 (MUY BUENO) o 4 (EXCELENTE) cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad.

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Planeación	1. ¿Considera que los documentos de gestión han sido elaborados de manera que permitan asegurar la eficacia de los servicios prestados al contribuyente?	4	4	3	4
	2. ¿La entidad identifica las acciones específicas necesarias para asegurar la calidad de los servicios prestados a los contribuyentes?	4	4	3	4
	3. ¿La entidad identifica las estrategias necesarias para asegurar la calidad de los servicios prestados a los contribuyentes?	4	4	4	4
	4. ¿La entidad procura la planificación de los procesos de los servicios de atención y consulta al contribuyente de manera aseguren la calidad en su prestación?	4	4	3	4
Organización	5. ¿Considera que la estructura organizativa de la entidad permite una atención eficiente respecto a los servicios de atención y consulta prestados a los contribuyentes?	4	4	4	3
	6. ¿Considera que la comunicación entre las áreas responsables de atención y consulta al contribuyente es efectiva de manera que aseguran la prestación de un servicio de calidad para el mismo?	4	4	4	4
	7. ¿Considera que los manuales de organización y funciones contribuyen a definir roles y responsabilidades en el desempeño de los servicios prestados a los contribuyentes?	4	4	4	4
	8. ¿Considera que la entidad promueve la simplificación administrativa de los servicios prestados a los contribuyentes de manera que se agilicen los procesos y se reduzca la burocracia?	4	4	4	3
Dirección	9. ¿Considera que los directivos de la entidad procuran un ambiente de trabajo motivador?	4	4	4	4
	10. ¿En su opinión los directivos de la entidad manifiestan capacidades de liderazgo para el logro de los objetivos organizacionales?	4	4	4	4
	11. ¿Considera que los directivos promueven una comunicación efectiva entre los responsables de atención y consultoría a los contribuyentes a fin de que puedan prestar un servicio que satisfaga las necesidades de los mismos?	4	4	3	4
Control	12. ¿Considera que la entidad fomenta el compromiso organizacional en sus empleados de manera que se esfuercen en brindar un servicio de calidad a los usuarios?	4	2	4	4
	13. ¿En su opinión la entidad garantiza la evaluación de desempeño del personal responsable de los servicios de atención al contribuyente?	4	4	4	4
	14. ¿Considera que la entidad procura la evaluación de desempeño en su interacción como organización con los usuarios de los servicios de atención y consultoría al contribuyente?	4	4	4	3
	15. ¿Considera que la entidad establece estándares y metas realistas y medibles sobre la calidad del servicio y satisfacción del contribuyente?	4	4	3	4
	16. ¿Considera que las medidas correctivas adoptadas por la entidad son suficientes para corregir las deficiencias detectadas y prevenir su recurrencia en el futuro?	4	2	4	4
Elementos tangibles	17. ¿Considera que la infraestructura de la entidad es cómoda y segura?	4	4	4	4
	18. ¿Considera que la presentación personal de los empleados de la entidad refleja adecuadamente el profesionalismo y la calidad de los servicios que brinda?	4	4	4	4
	19. ¿Considera que el material informativo proporcionado por la entidad cumple efectivamente su función al proporcionar información útil y relevante?	4	4	4	4
	20. ¿Considera que tecnologías de la información que la entidad pone a disposición de los usuarios son efectivas y facilitan su interacción con la misma?	4	4	4	3

Fiabilidad	20. Las tecnologías de la información que la entidad pone a disposición de los usuarios son efectivas y facilitan su interacción con la misma.	4	4	3	4
	21. La entidad cumple con los servicios y compromisos que ha promete.	4	4	4	4
	22. La actitud y disposición de los empleados genera confianza para interactuar con la entidad y resolver sus necesidades de manera satisfactoria.	4	4	4	4
	23. Los empleados se comunican de manera efectiva, clara y comprensible, brindando la información necesaria y resolviendo las consultas o inquietudes de los usuarios de manera satisfactoria.	4	4	4	4
Capacidad de respuesta	24. La eficacia y la eficiencia en la prestación de los servicios por parte de la entidad genera confianza y satisfacción en sus usuarios.	4	4	3	4
	25. La entidad se anticipa y responde a las necesidades de sus usuarios manera proactiva.	3	4	4	3
	26. La entidad responde de manera ágil y rápida a las consultas, solicitudes o requerimientos, de los usuarios evitando demoras innecesarias y soluciones oportunas.	4	4	4	4
	27. La entidad gestiona eficientemente los tiempos de espera, minimizando las demoras y brindando una atención fluida y expedita.	3	4	4	4
Seguridad	28. Al presentar quejas o reclamos, la entidad brinda respuestas claras y soluciones adecuadas en un tiempo razonable.	4	4	3	4
	29. La entidad implementa medidas adecuadas para proteger los datos de sus usuarios y garantizar su privacidad frente a posibles accesos no autorizados y/o uso indebido.	4	4	4	3
	30. La entidad proporciona información clara, accesible y verificable sobre los procesos de los servicios de atención y consulta al contribuyente.	4	4	4	3
	31. Los empleados de la entidad se muestran atentos, respetuosos y dispuestos a ayudar a sus usuarios.	4	4	4	4
Empatía	32. La experticia y competencia de los empleados de la entidad generan seguridad y confianza en sus usuarios.	4	4	4	4
	33. Los empleados se esfuerzan por comprender las necesidades individuales de los usuarios y en consecuencia brindarles un trato personalizado.	3	4	4	4
	34. La entidad ha establecido horarios que se ajustan a las necesidades y disponibilidad de los usuarios.	4	4	4	4
	35. La entidad muestra un genuino interés en comprender las necesidades de sus usuarios y en buscar soluciones que satisfagan sus expectativas.	4	4	4	3

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de que Si, ¿Que dimensión o ítem falta?

Decisión del experto: El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()


Firma del juez



ANEXO 04 – FORMATO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR JUECES O JUICIO DE EXPERTOS



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN – HUÁNUCO

Título: Gestión administrativa y satisfacción de los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, 2023.

Nombre del experto: Mg. ANGEL LENIN TADEO TORDECILLO

Especialidad: GESTIÓN PÚBLICA

Calificar con 1 (DEFICIENTE), 2 (ACEPTABLE), 3 (MUY BUENO) o 4 (EXCELENTE) cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad.

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Planeación	1. ¿Considera que los documentos de gestión han sido elaborados de manera que permitan asegurar la eficacia de los servicios prestados al contribuyente?	4	3	4	4
	2. ¿La entidad identifica las acciones específicas necesarias para asegurar la calidad de los servicios prestados a los contribuyentes?	4	4	3	4
	3. ¿La entidad identifica las estrategias necesarias para asegurar la calidad de los servicios prestados a los contribuyentes?	4	4	4	4
	4. ¿La entidad procura la planificación de los procesos de los servicios de atención y consulta al contribuyente de manera aseguren la calidad en su prestación?	4	4	4	4
Organización	5. ¿Considera que la estructura organizativa de la entidad permite una atención eficiente respecto a los servicios de atención y consulta prestados a los contribuyentes?	3	4	4	4
	6. ¿Considera que la comunicación entre las áreas responsables de atención y consulta al contribuyente es efectiva de manera que aseguran la prestación de un servicio de calidad para el mismo?	4	3	4	4
	7. ¿Considera que los manuales de organización y funciones contribuyen a definir roles y responsabilidades en el desempeño de los servicios prestados a los contribuyentes?	4	4	3	4
	8. ¿Considera que la entidad promueve la simplificación administrativa de los servicios prestados a los contribuyentes de manera que se agilicen los procesos y se reduzca la burocracia?	4	4	4	4
Dirección	9. ¿Considera que los directivos de la entidad procuran un ambiente de trabajo motivador?	3	4	4	4
	10. ¿En su opinión los directivos de la entidad manifiestan capacidades de liderazgo para el logro de los objetivos organizacionales?	4	3	4	4
	11. ¿Considera que los directivos promueven una comunicación efectiva entre los responsables de atención y consultoría a los contribuyentes a fin de que puedan prestar un servicio que satisfaga las necesidades de los mismos?	4	4	4	3
	12. ¿Considera que la entidad fomenta el compromiso organizacional en sus empleados de manera que se esfuercen en brindar un servicio de calidad a los usuarios?	4	4	4	4
Control	13. ¿En su opinión la entidad garantiza la evaluación de desempeño del personal responsable de los servicios de atención al contribuyente?	3	4	4	4
	14. ¿Considera que la entidad procura la evaluación de desempeño en su interacción como organización con los usuarios de los servicios de atención y consultoría al contribuyente?	4	4	4	4
	15. ¿Considera que la entidad establece estándares y metas realistas y medibles sobre la calidad del servicio y satisfacción del contribuyente?	3	4	4	4
	16. ¿Considera que las medidas correctivas adoptadas por la entidad son suficientes para corregir las deficiencias detectadas y prevenir su recurrencia en el futuro?	3	4	4	4
Elementos tangibles	17. ¿Considera que la infraestructura de la entidad es cómoda y segura?	4	4	4	4
	18. ¿Considera que la presentación personal de los empleados de la entidad refleja adecuadamente el profesionalismo y la calidad de los servicios que brinda?	3	4	4	4
	19. ¿Considera que el material informativo proporcionado por la entidad cumple efectivamente su función al proporcionar información útil y relevante?	4	4	4	3
	20. ¿Considera que tecnologías de la información que la entidad pone a disposición de los usuarios son efectivas y facilitan su interacción con la misma?	4	4	4	4

	20. Las tecnologías de la información que la entidad pone a disposición de los usuarios son efectivas y facilitan su interacción con la misma.	3	3	4	4
Fiabilidad	21. La entidad cumple con los servicios y compromisos que ha promete.	4	4	3	4
	22. La actitud y disposición de los empleados genera confianza para interactuar con la entidad y resolver sus necesidades de manera satisfactoria.	4	4	4	4
	23. Los empleados se comunican de manera efectiva, clara y comprensible, brindando la información necesaria y resolviendo las consultas o inquietudes de los usuarios de manera satisfactoria.	4	4	4	4
	24. La eficacia y la eficiencia en la prestación de los servicios por parte de la entidad genera confianza y satisfacción en sus usuarios.	4	4	4	3
Capacidad de respuesta	25. La entidad se anticipa y responde a las necesidades de sus usuarios manera proactiva.	4	4	3	4
	26. La entidad responde de manera ágil y rápida a las consultas, solicitudes o requerimientos, de los usuarios evitando demoras innecesarias y soluciones oportunas.	4	4	4	4
	27. La entidad gestiona eficientemente los tiempos de espera, minimizando las demoras y brindando una atención fluida y expedita.	4	4	4	4
	28. Al presentar quejas o reclamos, la entidad brinda respuestas claras y soluciones adecuadas en un tiempo razonable.	3	4	4	4
Seguridad	29. La entidad implementa medidas adecuadas para proteger los datos de sus usuarios y garantizar su privacidad frente a posibles accesos no autorizados y/o uso indebido.	4	4	4	3
	30. La entidad proporciona información clara, accesible y verificable sobre los procesos de los servicios de atención y consulta al contribuyente.	3	3	4	4
	31. Los empleados de la entidad se muestran atentos, respetuosos y dispuestos a ayudar a sus usuarios.	4	3	3	4
	32. La experticia y competencia de los empleados de la entidad generan seguridad y confianza en sus usuarios.	3	4	4	4
Empatía	33. Los empleados se esfuerzan por comprender las necesidades individuales de los usuarios y en consecuencia brindarles un trato personalizado.	4	4	4	4
	34. La entidad ha establecido horarios que se ajustan a las necesidades y disponibilidad de los usuarios.	4	4	3	4
	35. La entidad muestra un genuino interés en comprender las necesidades de sus usuarios y en buscar soluciones que satisfagan sus expectativas.	3	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de que Sí, ¿Que dimensión o ítem falta?

Decisión del experto: El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()



Firma del juez



ANEXO 04 – FORMATO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR JUECES O JUICIO DE EXPERTOS



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN – HUÁNUCO

Título: Gestión administrativa y satisfacción de los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, 2023.

Nombre del experto: *Mg. Ularica Daxli, Rasmeldo Berona*

Especialidad: *Maestría en Contabilidad con mención en Auditoría*

Calificar con 1 (DEFICIENTE), 2 (ACEPTABLE), 3 (MUY BUENO) o 4 (EXCELENTE) cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad.

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Planeación	1. ¿Considera que los documentos de gestión han sido elaborados de manera que permitan asegurar la eficacia de los servicios prestados al contribuyente?	4	3	4	4
	2. ¿La entidad identifica las acciones específicas necesarias para asegurar la calidad de los servicios prestados a los contribuyentes?	4	4	4	4
	3. ¿La entidad identifica las estrategias necesarias para asegurar la calidad de los servicios prestados a los contribuyentes?	4	4	4	4
	4. ¿La entidad procura la planificación de los procesos de los servicios de atención y consulta al contribuyente de manera aseguren la calidad en su prestación?	3	4	4	3
Organización	5. ¿Considera que la estructura organizativa de la entidad permite una atención eficiente respecto a los servicios de atención y consulta prestados a los contribuyentes?	4	4	4	4
	6. ¿Considera que la comunicación entre las áreas responsables de atención y consulta al contribuyente es efectiva de manera que aseguran la prestación de un servicio de calidad para el mismo?	4	4	4	4
	7. ¿Considera que los manuales de organización y funciones contribuyen a definir roles y responsabilidades en el desempeño de los servicios prestados a los contribuyentes?	3	4	4	4
	8. ¿Considera que la entidad promueve la simplificación administrativa de los servicios prestados a los contribuyentes de manera que se agilicen los procesos y se reduzca la burocracia?	4	4	4	3
Dirección	9. ¿Considera que los directivos de la entidad procuran un ambiente de trabajo motivador?	4	4	4	4
	10. ¿En su opinión los directivos de la entidad manifiestan capacidades de liderazgo para el logro de los objetivos organizacionales?	4	3	4	4
	11. ¿Considera que los directivos promueven una comunicación efectiva entre los responsables de atención y consultoría a los contribuyentes a fin de que puedan prestar un servicio que satisfaga las necesidades de los mismos?	4	4	4	4
	12. ¿Considera que la entidad fomenta el compromiso organizacional en sus empleados de manera que se esfuercen en brindar un servicio de calidad a los usuarios?	4	4	4	4
Control	13. ¿En su opinión la entidad garantiza la evaluación de desempeño del personal responsable de los servicios de atención al contribuyente?	4	3	4	4
	14. ¿Considera que la entidad procura la evaluación de desempeño en su interacción como organización con los usuarios de los servicios de atención y consultoría al contribuyente?	4	4	4	4
	15. ¿Considera que la entidad establece estándares y metas realistas y medibles sobre la calidad del servicio y satisfacción del contribuyente?	3	4	4	4
	16. ¿Considera que las medidas correctivas adoptadas por la entidad son suficientes para corregir las deficiencias detectadas y prevenir su recurrencia en el futuro?	4	4	3	4
Elementos tangibles	17. ¿Considera que la infraestructura de la entidad es cómoda y segura?	4	4	4	4
	18. ¿Considera que la presentación personal de los empleados de la entidad refleja adecuadamente el profesionalismo y la calidad de los servicios que brinda?	4	4	4	4
	19. ¿Considera que el material informativo proporcionado por la entidad cumple efectivamente su función al proporcionar información útil y relevante?	3	4	4	4
	20. ¿Considera que tecnologías de la información que la entidad pone a disposición de los usuarios son efectivas y facilitan su interacción con la misma?	4	4	4	4

	20. Las tecnologías de la información que la entidad pone a disposición de los usuarios son efectivas y facilitan su interacción con la misma.	4	4	4	4
Fiabilidad	21. La entidad cumple con los servicios y compromisos que ha promete.	4	4	4	4
	22. La actitud y disposición de los empleados genera confianza para interactuar con la entidad y resolver sus necesidades de manera satisfactoria.	3	4	4	4
	23. Los empleados se comunican de manera efectiva, clara y comprensible, brindando la información necesaria y resolviendo las consultas o inquietudes de los usuarios de manera satisfactoria.	4	3	4	4
	24. La eficacia y la eficiencia en la prestación de los servicios por parte de la entidad genera confianza y satisfacción en sus usuarios.	4	4	4	3
Capacidad de respuesta	25. La entidad se anticipa y responde a las necesidades de sus usuarios manera proactiva.	4	4	4	4
	26. La entidad responde de manera ágil y rápida a las consultas, solicitudes o requerimientos, de los usuarios evitando demoras innecesarias y soluciones oportunas.	4	4	3	4
	27. La entidad gestiona eficientemente los tiempos de espera, minimizando las demoras y brindando una atención fluida y expedita.	4	4	4	4
	28. Al presentar quejas o reclamos, la entidad brinda respuestas claras y soluciones adecuadas en un tiempo razonable.	3	4	4	4
Seguridad	29. La entidad implementa medidas adecuadas para proteger los datos de sus usuarios y garantizar su privacidad frente a posibles accesos no autorizados y/o uso indebido.	4	4	4	4
	30. La entidad proporciona información clara, accesible y verificable sobre los procesos de los servicios de atención y consulta al contribuyente.	4	4	3	4
	31. Los empleados de la entidad se muestran atentos, respetuosos y dispuestos a ayudar a sus usuarios.	4	4	4	4
	32. La experticia y competencia de los empleados de la entidad generan seguridad y confianza en sus usuarios.	4	3	4	4
Empatía	33. Los empleados se esfuerzan por comprender las necesidades individuales de los usuarios y en consecuencia brindarles un trato personalizado.	4	4	4	4
	34. La entidad ha establecido horarios que se ajustan a las necesidades y disponibilidad de los usuarios.	4	4	3	4
	35. La entidad muestra un genuino interés en comprender las necesidades de sus usuarios y en buscar soluciones que satisfagan sus expectativas.	3	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de que Si, ¿Que dimensión o ítem falta? _____

Decisión del experto: El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()



 Firma del juez



ANEXO 04 – FORMATO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR JUECES O JUICIO DE EXPERTOS



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN – HUÁNUCO

Título: Gestión administrativa y satisfacción de los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, 2023.

Nombre del experto: Mg. Alfredo Flores Morales

Especialidad: Gerencia Pública

Calificar con 1 (DEFICIENTE), 2 (ACEPTABLE), 3 (MUY BUENO) o 4 (EXCELENTE) cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad.

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Planeación	1. ¿Considera que los documentos de gestión han sido elaborados de manera que permitan asegurar la eficacia de los servicios prestados al contribuyente?	4	4	4	4
	2. ¿La entidad identifica las acciones específicas necesarias para asegurar la calidad de los servicios prestados a los contribuyentes?	3	4	4	4
	3. ¿La entidad identifica las estrategias necesarias para asegurar la calidad de los servicios prestados a los contribuyentes?	3	3	4	4
	4. ¿La entidad procura la planificación de los procesos de los servicios de atención y consulta al contribuyente de manera aseguren la calidad en su prestación?	3	4	3	4
Organización	5. ¿Considera que la estructura organizativa de la entidad permite una atención eficiente respecto a los servicios de atención y consulta prestados a los contribuyentes?	4	3	4	4
	6. ¿Considera que la comunicación entre las áreas responsables de atención y consulta al contribuyente es efectiva de manera que aseguran la prestación de un servicio de calidad para el mismo?	4	4	3	4
	7. ¿Considera que los manuales de organización y funciones contribuyen a definir roles y responsabilidades en el desempeño de los servicios prestados a los contribuyentes?	4	4	4	4
	8. ¿Considera que la entidad promueve la simplificación administrativa de los servicios prestados a los contribuyentes de manera que se agilicen los procesos y se reduzca la burocracia?	3	4	4	4
	9. ¿Considera que los directivos de la entidad procuran un ambiente de trabajo motivador?	4	4	4	4
Dirección	10. ¿En su opinión los directivos de la entidad manifiestan capacidades de liderazgo para el logro de los objetivos organizacionales?	4	3	4	4
	11. ¿Considera que los directivos promueven una comunicación efectiva entre los responsables de atención y consultoría a los contribuyentes a fin de que puedan prestar un servicio que satisfaga las necesidades de los mismos?	4	3	3	4
	12. ¿Considera que la entidad fomenta el compromiso organizacional en sus empleados de manera que se esfuercen en brindar un servicio de calidad a los usuarios?	4	4	4	4
	13. ¿En su opinión la entidad garantiza la evaluación de desempeño del personal responsable de los servicios de atención al contribuyente?	4	3	4	4
Control	14. ¿Considera que la entidad procura la evaluación de desempeño en su interacción como organización con los usuarios de los servicios de atención y consultoría al contribuyente?	3	4	3	4
	15. ¿Considera que la entidad establece estándares y metas realistas y medibles sobre la calidad del servicio y satisfacción del contribuyente?	3	4	4	4
	16. ¿Considera que las medidas correctivas adoptadas por la entidad son suficientes para corregir las deficiencias detectadas y prevenir su recurrencia en el futuro?	4	3	3	4
	17. ¿Considera que la infraestructura de la entidad es cómoda y segura?	3	3	3	3
Elementos tangibles	18. ¿Considera que la presentación personal de los empleados de la entidad refleja adecuadamente el profesionalismo y la calidad de los servicios que brinda?	3	4	4	4
	19. ¿Considera que el material informativo proporcionado por la entidad cumple efectivamente su función al proporcionar información útil y relevante?	4	3	4	3
	20. ¿Considera que tecnologías de la información que la entidad pone a disposición de los usuarios son efectivas y facilitan su interacción con la misma?	3	4	4	4

Fiabilidad	21. ¿En base a su experiencia como usuario, considera que esta entidad ha cumplido con los servicios y compromisos que ha prometido?	4	3	4	4
	22. ¿Desde su perspectiva como usuario, considera que la actitud y disposición de los empleados genera confianza en los usuarios para interactuar con la entidad y resolver sus necesidades de manera satisfactoria?	3	4	3	3
	23. ¿Basándonos en su experiencia como usuario, considera que los empleados se comunican de manera efectiva, clara y comprensible, brindando la información necesaria y resolviendo las consultas o inquietudes de los usuarios de manera satisfactoria?	3	4	3	4
	24. ¿Desde su experiencia como usuario, percibe que la eficacia y la eficiencia en la prestación de los servicios por parte de esta entidad genera confianza y satisfacción en usted como usuario?	4	4	3	4
Capacidad de respuesta	25. ¿En su interacción con esta entidad, percibe que la misma se anticipa y responde a sus necesidades de manera proactiva?	3	4	4	4
	26. ¿Desde su experiencia como usuario, considera que la entidad responde de manera ágil y rápida a sus consultas, solicitudes o requerimientos, evitando demoras innecesarias y soluciones oportunas?	4	3	4	4
	27. ¿Considera que la entidad gestiona eficientemente los tiempos de espera, minimizando las demoras y brindando una atención fluida y expedita?	4	3	4	3
	28. ¿En relación a su experiencia al presentar quejas o reclamos a esta entidad, considera que se han brindado respuestas claras y soluciones adecuadas en un tiempo razonable?	4	4	4	4
Seguridad	29. ¿Considera que la entidad implementa medidas adecuadas para proteger sus datos y garantizar su privacidad frente a posibles accesos no autorizados o uso indebido?	3	4	3	4
	30. ¿Desde su perspectiva como usuario, considera que la entidad proporciona información clara, accesible y verificable sobre los procesos de los servicios de atención y consulta al contribuyente?	4	3	4	3
	31. ¿Basándonos en su experiencia como contribuyente, considera que los empleados se muestran atentos, respetuosos y dispuestos a ayudar en sus interacciones con usted?	4	3	3	4
	32. ¿La experticia y competencia de los empleados le generan seguridad y confianza al interactuar con la entidad?	3	4	4	3
Empatía	33. ¿Desde su experiencia como usuario, considera que los empleados se esfuerzan por comprender sus necesidades individuales y en consecuencia brindarle un trato personalizado?	4	3	3	4
	34. ¿Considera que la entidad ha establecido horarios que se ajustan a las necesidades y disponibilidad de los usuarios?	3	4	4	3
	35. ¿Desde su experiencia como usuario, considera que la entidad muestra un genuino interés en comprender sus necesidades y en buscar soluciones que satisfagan sus expectativas?	3	3	3	3

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de que Si, ¿Que dimensión o ítem falta? _____

Decisión del experto: El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()



Firma del juez

NOTA BIOGRÁFICA



Edvin Plejo Juipa, nació en el Distrito de Huánuco, Provincia de Huánuco de la Región Huánuco.

Sus estudios de educación primaria lo realizó en la I.E. 32011 - Hermilio Valdizán, el cual se encuentra en la ciudad de Huánuco y sus estudios secundaria los realizó en la I.E. Illathupa ubicado en la ciudad de Huánuco, presentando responsabilidad y dedicación durante los 11 años de estudios.

Obtuvo el título de Contador Público Colegiado en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco, realizó capacitación en gestión pública, procedimientos administrativos, constitución de empresa, tratamiento contable de empresas privadas.

Obtuvo 2 diplomados en: Diplomado en Contrataciones del Estado, en Escuela de Investigación y Negocios de Lima, Diplomado Procedimiento Administrativo General, en la Escuela de Investigación Y Negocios de Lima.

Así Mismo, Laboró como Docente Contratado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, en el Jurado Nacional de Elecciones como fiscalizador provincial en la Provincia de Yarowilca y la Provincia de Padre Abad, en el Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo como Especialista en Asistencia Técnica, en la Asociación Yapey Yuriycuna como Asesor Contable, entre otras instituciones.

Actualmente es Gerente General de la Empresa PLEMAJ E.I.R.L. brinda asesoramiento contable, laboral y tributario.



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO

A través de la Plataforma Microsoft Teams de la Escuela de Posgrado de la UNHEVAL, siendo las 19.00 horas del día jueves 14 de marzo del 2024, se reunieron, los miembros integrantes del Jurado Evaluador;

Mg. Lourdes Lucila CESPEDES AGUIRRE
Mg. Aida CONTRERAS YALAN
Mg. Ivan Teodoro MANCILLA CHAMORRO

PRESIDENTE
SECRETARIA
VOCAL

Acreditados mediante Resolución N° 00894-2024-UNHEVAL-EPG/D de fecha 11 de marzo del 2024, de la tesis titulada "**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DE LOS CONTRIBUYENTES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA, 2023**", presentada por el maestrando **Edvin PLEJO JUIPA**, con el asesoramiento del **Dr. Josue CANCHARI DE LA CRUZ**, se procedió a dar inicio el acto de sustentación para optar el **Grado de Maestro en Gestión Pública para el Desarrollo Social**.

Concluido el acto de sustentación, cada miembro del Jurado Evaluador procedió a la evaluación del maestrando, teniendo presente los siguientes criterios:

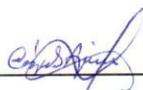
1. Presentación personal.
2. Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y recomendaciones.
3. Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado.
4. Dicción y dominio de escenario.

Nombres y Apellidos del Maestrando	Jurado Evaluador			Promedio Final
	Presidente	Secretaria	Vocal	
Edvin PLEJO JUIPA	15	15	15	15

Obteniendo en consecuencia el maestrando **Edvin PLEJO JUIPA** la nota de Quince (15), equivalente a Buena, por lo que se declara Aprobado.

Calificación que se realiza de acuerdo con el Art. 78° del Reglamento General de Grados y Títulos Modificado de la UNHEVAL.

Se da por finalizado el presente acto, siendo las 20:30 horas del día jueves 14 de marzo, firmando en señal de conformidad.



PRESIDENTE
DNI N° 08313578



SECRETARIA
DNI N° 21572883



VOCAL
DNI N° 42330645

Leyenda:
19 a 20: Excelente
17 a 18: Muy Bueno
14 a 16: Bueno
0 a 13: Deficiente



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN



ESCUELA DE POSGRADO

**CONSTANCIA DE SIMILITUD N° 077-2024-SOFTWARE
ANTIPLAGIO TURNITIN-UNHEVAL-EPG**

La Directora de la Escuela de Posgrado, emite la presente *CONSTANCIA DE SIMILITUD*, aplicando el software *TURNITIN*, el cual reporta un **24%** de similitud, correspondiente al interesado **Edvin PLEJO JUIPA**, de la tesis titulada: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DE LOS CONTRIBUYENTES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA, 2023**, cuyo asesor es el **Dr. Josue CANCHARI DE LA CRUZ**; por consiguiente.

SE DECLARA APTO

Se expide la presente, para los trámites pertinentes.

Cayhuayna, 05 de marzo de 2024.



Dra. Digna Amabilia Manrique de Lara Suarez
DIRECTORA DE LA ESCUELA DE POSGRADO
UNHEVAL

NOMBRE DEL TRABAJO

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DE LOS CONTRIBUYENTES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA, 2023

AUTOR

EDVIN PLEJO JUIPA

RECuento DE PALABRAS

29662 Words

RECuento DE CARACTERES

165134 Characters

RECuento DE PÁGINAS

132 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.3MB

FECHA DE ENTREGA

Mar 5, 2024 9:33 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Mar 5, 2024 9:35 AM GMT-5

● **24% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 22% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 6% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 15 palabras)
- Material citado

● 24% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 22% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 6% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	repositorio.unheval.edu.pe Internet	13%
2	repositorio.ucv.edu.pe Internet	2%
3	repositorio.autonoma.edu.pe Internet	1%
4	repositorio.udh.edu.pe Internet	<1%
5	mef.gob.pe Internet	<1%
6	repositorio.uchile.cl Internet	<1%
7	repository.usta.edu.co Internet	<1%
8	hdl.handle.net Internet	<1%

9	repositorio.une.edu.pe	Internet	<1%
10	peru.gob.pe	Internet	<1%
11	National University College - Online on 2023-11-29	Submitted works	<1%
12	Universidad Tecnica De Ambato- Direccion de Investigacion y Desarrol...	Submitted works	<1%
13	Universidad Privada Boliviana on 2023-09-19	Submitted works	<1%
14	dspace.utb.edu.ec	Internet	<1%
15	Universidad Cesar Vallejo on 2016-05-03	Submitted works	<1%
16	docplayer.es	Internet	<1%
17	repositorio.unsaac.edu.pe	Internet	<1%
18	Universidad Abierta para Adultos on 2023-06-27	Submitted works	<1%
19	Universidad Nacional Abierta y a Distancia, UNAD,UNAD on 2023-07-17	Submitted works	<1%
20	repositorio.uladech.edu.pe	Internet	<1%

21	National University College - Online on 2023-06-03 Submitted works	<1%
22	Universidad Cesar Vallejo on 2016-06-23 Submitted works	<1%
23	Universidad Cesar Vallejo on 2016-04-27 Submitted works	<1%
24	Unviersidad de Granada on 2022-07-09 Submitted works	<1%
25	repositorio.xoc.uam.mx Internet	<1%
26	repositorioinstitucional.uson.mx Internet	<1%
27	Universidad Cesar Vallejo on 2016-04-27 Submitted works	<1%
28	Universidad Privada del Norte on 2023-11-07 Submitted works	<1%
29	Universidad Alas Peruanas on 2022-11-15 Submitted works	<1%
30	coursehero.com Internet	<1%
31	slideshare.net Internet	<1%
32	usach on 2023-12-21 Submitted works	<1%

33	Instituto Superior de Artes, Ciencias y Comunicación IACC on 2023-0...	Submitted works	<1%
34	Universidad Continental on 2022-09-18	Submitted works	<1%
35	ULACIT Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología on 2024...	Submitted works	<1%
36	repositorio.unicartagena.edu.co	Internet	<1%
37	repositorio.unas.edu.pe	Internet	<1%
38	Universidad Global del Cusco S.A.C. on 2021-07-27	Submitted works	<1%
39	revistas.udh.edu.pe	Internet	<1%
40	Universidad Andina del Cusco on 2022-10-14	Submitted works	<1%
41	Universidad EAN on 2023-11-13	Submitted works	<1%
42	Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga on 2023-07-26	Submitted works	<1%
43	Universidad Nacional del Centro del Peru on 2019-10-01	Submitted works	<1%
44	uncedu on 2024-03-03	Submitted works	<1%

Reporte de similitud

45	iniciativasocial.net Internet	<1%
46	repositorio.unfv.edu.pe Internet	<1%
47	Corporación Universitaria Minuto de Dios, UNIMINUTO on 2023-07-18 Submitted works	<1%
48	Universidad Nacional de Cañete on 2023-11-08 Submitted works	<1%
49	repositorio.utelesup.edu.pe Internet	<1%



AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DIGITAL Y DECLARACIÓN JURADA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN, TESIS, TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL O TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR UN GRADO O TÍTULO PROFESIONAL

1. Autorización de Publicación: (Marque con una "X" según corresponda)

Bachiller		Título Profesional		Segunda Especialidad		Maestro	X	Doctor	
-----------	--	--------------------	--	----------------------	--	---------	---	--------	--

Ingrese los datos según corresponda.

Facultad/Escuela	
Escuela/Carrera Profesional	
Programa	GESTIÓN PÚBLICA PARA EL DESARROLLO SOCIAL
Grado que otorga	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA PARA EL DESARROLLO SOCIAL
Título que otorga	

2. Datos del (los) Autor(es): (Ingrese los datos según corresponda)

Apellidos y Nombres:	PLEJO JUIPA EDVIN							
Tipo de Documento:	DNI	X	Pasaporte		C.E.		N° de Documento:	46598230
Correo Electrónico:	PLEMAJ22@GMAIL.COM							
Apellidos y Nombres:								
Tipo de Documento:	DNI		Pasaporte		C.E.		N° de documento:	
Correo Electrónico:								
Apellidos y Nombres:								
Tipo de Documento:	DNI		Pasaporte		C.E.		N° de Documento:	
Correo Electrónico:								

3. Datos del Asesor: (Ingrese los datos según corresponda)

Apellidos y Nombres:	CANCHARI DE LA CRUZ, JOSUE							
Tipo de Documento:	DNI	X	Pasaporte		C.E.		N° de Documento:	80089687
ORCID ID:	0000 – 0002 – 2556 - 8773							

4. Datos de los Jurados: (Ingrese los datos según corresponda, primero apellidos luego nombres)

Presidente	CESPEDES AGUIRRE LOURDES LUCILA							
Secretario	CONTRERAS YALAN AIDA							
Vocal	MARCILLA CHAMORRO IVAN TEODORO							
Vocal								
Vocal								
Accesitario								

5. Datos del Documento Digital a Publicar: (Ingrese los datos y marque con una "X" según corresponda)

Ingrese solo el año en el que sustentó su Trabajo de Investigación: (Verifique la información en el Acta de Sustentación)							2024	
Modalidad de obtención del Grado Académico o Título Profesional: (Marque con X según corresponda)	Trabajo de Investigación		Tesis	X	Trabajo Académico		Trabajo de Suficiencia Profesional	
Palabras claves	GESTIÓN			SATISFACCIÓN		CONTRIBUYENTES		
Tipo de acceso: (Marque con X según corresponda)	Abierto	X	Cerrado*		Restringido*		Periodo de Embargo	
(*) Sustentar razón:								

6. Declaración Jurada: (Ingrese todos los datos requeridos completos)

<p>Soy Autor (a) (es) del Trabajo de Investigación Titulado: <i>(Ingrese el título tal y como está registrado en el Acta de Sustentación)</i></p>
<p>GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DE LOS CONTRIBUYENTES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA, 2023</p>
<p>Mediante la presente asumo frente a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán (en adelante LA UNIVERSIDAD), cualquier responsabilidad que pueda derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del trabajo de investigación, así como por los derechos de la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causas en los trabajos de investigación presentado, asumiendo toda la carga pecuniaria que pudiera derivarse de ello. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudiera derivar para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivos de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del Trabajo de Investigación. De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mis acciones se deriven, sometiéndome a las acciones legales y administrativas vigentes.</p>

7. Autorización de Publicación Digital:

<p>A través de la presente autorizo de manera gratuita a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán a publicar la versión digital de este trabajo de investigación en su biblioteca virtual, repositorio institucional y base de datos, por plazo indefinido, consintiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas paginas de manera gratuita pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente.</p>			
Apellidos y Nombres	EDVIN PLEJO JUIPA	Firma	
Apellidos y Nombres		Firma	
Apellidos y Nombres		Firma	

FECHA: Huánuco, 28 de junio del 2024

Nota:

- ✓ No modificar los textos preestablecidos, conservar la estructura del documento.
- ✓ Marque con una X en el recuadro que corresponde.
- ✓ Llenar este formato de forma digital, con tipo de letra calibri, tamaño de fuente 09, manteniendo la alineación del texto que observa en el modelo, sin errores gramaticales (recuerde las mayúsculas también se tildan si corresponde).
- ✓ La información que escriba en este formato debe coincidir con la información registrada en los demás archivos y/o formatos que presente, tales como: DNI, Acta de Sustentación, Trabajo de Investigación (PDF), Constancia de Similitud, Reporte de Similitud.
- ✓ Cada uno de los datos requeridos en este formato, es de carácter obligatorio según corresponda.
- ✓ Se debe de imprimir, firmar y luego escanear el documento (legible).